

## ”Puhu äänellä jonka kuulen”

Teemat Hope – yhdessä & yhteisesti ry:n  
julkisille kannanotoille lapsiperheköyhyy-  
destä

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaali- ja terveysala  
Sosiaali- ja terveyspalveluiden digi-  
talisatio ja liiketoimintaosaaminen  
Heini Toijanaho

HÄMEEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaali- ja terveysala  
Sosiaali- ja terveysalan kehittämi-  
nen ja johtaminen, kriisityö  
Katri Malin

Opinnäytetyö (Ylempi AMK)  
Kevät 2018

Lahden ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan digitalisaatio ja liiketoimintaosaaminen

Hämeen ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen, kriisityö

TOIJANAHO, HEINI  
MALIN, KATRI

"Puhu äänellä jonka kuulen"

Teemat Hope – yhdessä & yhteisesti ry:n julkisille kannanotoille lapsiperhe-  
köyhyydestä

63 sivua, 21 liitesivua

Kevät 2018

TIIVISTELMÄ

---

Hope – yhdessä & yhteisesti ry toimii vapaaehtoisvoimin edistääkseen lasten tasa-arvoisempia mahdollisuuksia hyvään arkeen. Hope jakaa vähävaraisille ja kriisin kokeneille perheille konkreettisia vaate- ja tavaralahjoituksia, sekä harrastustukea ja vapaa-ajan elämyksiä lapsille. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa Hopen toimihenkilöiden, vapaaehtoisten sekä asiakkaiden näkemyksiä siitä, mihin yhteiskunnallisiin, lapsiperheköyhyyteen liittyviin asioihin yhdistyksen halutaan julkisesti ottavan kantaa. Lisäksi työn tavoitteena oli selvittää, millaisia toiveita Hopen toimihenkilöillä, vapaaehtoisilla sekä asiakkailla on digitaalisen yhteydenottokanavan toteutuksen suhteen. Järjestön toiminnan perustuessa pääasiassa vapaaehtois-toimintaan ei tällaiseen tutkimukseen ole aiemmin ollut resursseja.

Tutkimuksellinen opinnäytetyö toteutettiin käyttäen monistrategista tutkimusotetta yhdistämällä sekä kvantitatiivisen että kvalitatiivisen tutkimusmenetelmien elementtejä. Monistrategisella tutkimusotteella pyrittiin lisäämään tutkimuksen luotettavuutta. Työn tietoperusta pohjautuu aiemmin tehtyihin tutkimuksiin ja raportteihin. Hopen asiakasperheille tarkoitettua laajaa kyselytutkimusta varten alkukartoitusta tehtiin haastattelemalla Hopen toimihenkilöitä sekä toteuttamalla kyselytutkimus tiiminvetäjille ja pääkaupunkiseudun vapaaehtoisille.

Työn tulosten mukaan Hopen asiakasperheet toivoivat yhdistyksen ottavan julkisesti kantaa perheiden vapaa-ajan tukemiseen, yhteiskunnan tarjoamiin taloudellisiin tukiin, eriarvoisuuteen ja matalan kynnyksen tukeen liittyvissä asioissa. Asiakkaat toivovat digitaalisen kanavan takaavan asiakkaiden anonymiteetin ja olevan helppokäyttöinen. Yhteydenottokanavan avulla Hope voi tulevaisuudessa päivittää julkisten kannanottojensa aiheet vastaamaan asiakkaidensa sen hetkistä ääntä.

Avainsanat: Lapsiperheköyhyys, Perheiden hyvinvointi, Asiakaslähtöisyys, Digitalisaatio

Lahti University of Applied Sciences  
Master's Degree Programme in Social and Health Care Digitalisation and  
Business Competence

Häme University of Applied Sciences  
Master's Degree Programme in Social and Health Care Development and  
Management, Crisis Intervention

TOIJANAHO, HEINI  
MALIN, KATRI

"Puhu äänellä jonka kuulen"

Teemat Hope – yhdessä & yhteisesti ry:n julkisille kannanotoille lapsiperhe-  
köyhyyden vaikutuksista

63 pages, 21 pages of appendices

Spring 2018

ABSTRACT

---

Hope – yhdessä & yhteisesti ry is a voluntary organization that aims to promote the equal everyday life and opportunities for all children. Hope offers clothing and goods donations, as well as hobbies and leisure activities for children and families in need or in crises. The aim of this Master's Thesis was to survey the views of the officials, the volunteers, and the customers of Hope on to what kind of public matters on the poverty of families with children one wants that the association has an effect and takes a stand. Furthermore, the objective of the work was to clarify from the customers, through what kind of digital channel would be the easiest way to approach at Hope in the matters which are related to the influencing.

To increase the reliability of the study, the thesis carried out using multi-strategic approaches by connecting the elements of both quantitative and qualitative research methods. The theory for the thesis based on the previous studies and reports. The subject's definition for the questionnaire survey of Hope's customer families was made by interviewing the officials of Hope and by accomplishing the questionnaire survey to the volunteers of the metropolitan area, and the team leaders.

According to the results of the thesis, the customer families hoped that Hope would publicly take a stand on the subjects in joining matters of supporting the leisure time of families, the economic supports offered by the society, the inequality, and the low threshold support. The customers hoped that the digital contact channel guarantees the anonymity of the customers, and is easy to use. With the help of the contact channel Hope can update the themes of the future public stands to correspond to its customers' voice of the moment.

Key words: Poverty of families, Family wellbeing, Customer orientation, Digitalisation

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TUTKIMUKSELLISEN OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	4
2.1	Hope – yhdessä & yhteisesti ry	4
2.2	Tutkimuksellisen opinnäytetyön tausta	6
2.3	Tutkimuksellisen opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite	7
3	LAPSIPERHEIDEN HYVINVOINTI	9
3.1	Lapsiperheköyhyys	9
3.2	Lapsiperheköyhyyden seurauksia	11
3.3	Vähävaraisten lapsiperheiden tukeminen	13
4	ASIAKKAIDEN ÄÄNI KUULUVIIN	16
4.1	Asiakaslähtöisyys	16
4.2	Asiakkaan osallisuus	17
5	DIGITALISAATIO JA JÄRJESTÖTOIMINTA	19
5.1	Digitalisaatio Hope – yhdessä & yhteisesti ry:ssä	20
5.2	Digitaalinen yhteydenottokanava	21
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	22
6.1	Tutkimusmenetelmät	22
6.2	Aineiston hankinta	23
6.2.1	Alkukartoitus ja aiherajaus	23
6.2.2	Kysely asiakasperheille	25
6.3	Aineiston analyysi	26
7	TULOKSET	29
7.1	Alkukartoitusten tulokset	29
7.2	Hopen asiakasperheille suunnatun kyselyn tulokset	31
7.2.1	Aineistosta nousseet teemat Hopen julkisille kannanotoille	31
7.2.2	Toiveet digitaaliselle yhteydenottokanavalle	36
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	37
8.1	Teemat Hopen julkisille kannanotoille	37
8.1.1	Perheen vapaa-ajan tukeminen	38
8.1.2	Yhteiskunnan tarjoama taloudellinen tuki	39
8.1.3	Eriarvoisuus	42

8.1.4	Matalan kynnyksen tuki	44
8.2	Digitaalinen yhteydenottokanava	48
8.3	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	51
8.4	Jatkotutkimusaiheet	54
9	LOPUKSI	55
	LÄHTEET	58
	LIITTEET	64
Liite 1	Kysely Hopen tiiminvetäjille	
Liite 2	Kutsu Hopen vapaaehtoisille Learning Cafe -tilaisuuteen	
Liite 3	Kysely Hopen vapaaehtoisille	
Liite 4	Kysely Hopen asiakasperheille	
Liite 5	Esimerkki aineiston analyysiprosessista	
Liite 6	Opinnäytetyön tutkimusprosessin kuvaus	

## 1 JOHDANTO

Suurin osa suomalaislapsista voi hyvin ja elää ehkä parempaa lapsuutta kuin minkään aikaisemman sukupolven lapset. Kuitenkin merkittävä osa tämän ajan lapsista voi huonosti ja kärsii kasautuvista ongelmista (THL 2014). Hyvinvointierot eri väestöryhmien kesken ovat kasvaneet. (Lammi-Taskula & Karvonen 2014, 13). Viimeksi kuluneiden vuosien aikana lapsiperheiden toimeentuloon on vaikutettu usealla toimenpiteellä, ja vuonna 2016 valtion budjetissa toteutetut säästötoimet kohdistuivat ankarimmin juuri lapsiperheisiin. Lapsilisän indeksisidonnaisuus poistettiin, vaikka asumiskulut, sairauskulut ja liikkumiskulut ovat nousseet. (Salmi, Närvi & Lammi-Taskula 2016, 25–26.) Suomessa noin 100 000 lasta, eli 10 prosenttia, elää vähävaraisissa perheissä. Köyhyys vaikuttaa lapsen ja perheen arkeen merkittävästi aiheuttaen häpeää sekä vaikuttaen kielteisesti lapsen hyvinvointiin ja kehitykseen. (Varis 2015b.) Lapsiperheiden toimeentulon tukeminen ja köyhyyttä tuottaviin asioihin vaikuttaminen olisi pitkällä tähtäimellä kannattavaa sekä inhimillisesti että taloudellisesti. (Karvonen & Salmi 2016, 3.)

Variksen (2015a) artikkelin mukaan köyhyys vaikuttaa lapsen koko elämään, sillä hän ei voi elää samalla tavoin kuin ikätoverinsa. Köyhyys tarkoittaa usein ulkopuolelle jäämistä kaveripiirin keskuudessa, sillä lapsella ei ole mahdollisuutta samoihin kulutus- ja harrastusmahdollisuuksiin. Köyhällä perheellä ei välttämättä ole mahdollisuutta hankkia lapselle harrastusvälineitä tai kustantaa harrastuksia. Köyhyys on riskitekijä ulkopuolelle jäämiseen, mutta myös kiusatuksi tulemiseen. Paremmassa taloudellisessa asemassa olevan lapsen on helpompi saada kavereita, sillä hän on materiaallisten resurssiensa, kuten uusien lelujen ja pelien, takia kiinnostava. Lapset tunnistavat köyhyyden erilaisista ulkoisista tunnusmerkeistä, kuten vaatteista tai tavaroista. Lasten hyvinvointiin vaikuttaa merkittävästi se, millälaisena muut saman ikäiset lapset hänet näkevät. Heikoista taloudellisista oloista tulevan lapsen on lähes mahdotonta muuttaa muiden hänestä muodostamaa kuvaa.

Vähävaraiset perheet kokevat yhteen hiileen puhaltamisen tärkeäksi. Vaikka perheiden elämäntilanne ja rahanpuute stressaavat perheenjäseniä,

ne saattavat myös vahvistaa yhteenkuuluvuutta. Vähävaraiset perheet haluavat elää päivän kerrallaan, miettimättä likaa menneisyyttä ja tulevaisuutta. Vähävaraisuus ja epävakaa taloudellinen tilanne vaikuttavat monin tavoin koko perheen arkeen aiheuttaen fyysistä ja henkistä väsymistä, turvattomuutta, jatkuvaa stressiä ja pärjäämättömyyden tunnetta. Sosiaalinen verkosto tukee useimmiten perheiden hyvää vointia, mutta sosiaalinen vuorovaikutus voidaan myös kokea ahdistavana tai perheen riittämättömyyttä korostavana. (Vuori & Åstedt-Kurki 2013.)

Tämän työn toimeksiantajana on Hope – yhdessä & yhteisesti ry. Työ on toteutettu Hämeen ja Lahden ammattikorkeakoulujen ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyönä. Tutkimusmetodina on käytetty monistrategista tutkimusotetta eli triangulaatiota. Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa Hopen toimihenkilöiden, vapaaehtoisten sekä asiakkaiden näkemyksiä siitä, mihin yhteiskunnallisiin, lapsiperheköyhyyteen liittyviin asioihin Hopen halutaan julkisesti ottavan kantaa. Ajan kuluessa asiakkaiden ”ääni” ja tarpeet voivat kuitenkin muuttua, joten asiakkailla tulee olla helppo väylä lähestyä Hopea myös tulevaisuudessa. Työn toisena tavoitteena onkin selvittää, millaisia toiveita Hopen toimihenkilöillä, vapaaehtoisilla ja asiakkailla on digitaalisen yhteydenottokanavan toteutuksen suhteen. Työn tutkimuskysymyksinä ovat millaisiin lapsiperheköyhyyteen liittyviin teemoihin Hopen toivotaan julkisesti ottavan kantaa ja millaisen digitaalisen kanavan kautta asiakkaiden on jatkossa helppo lähestyä yhdistystä lapsiperheköyhyyden kannottoihin liittyvissä asioissa.

Digitalisaatio nähdään yhtenä kansainvälisenä megatrendinä, ja se vaikuttaa myös suomalaisen yhteiskunnan kehitykseen. Teknologian kehityksessä ei ole enää kyse vain tiedon siirtämisestä tai uusien tietojärjestelmien kehittämisestä. Digitalisaation eteneminen mahdollistaa laajempien tietomassojen käsittelyn sekä hyödyntämisen myös järjestö- ja auttamistyön kehittämisessä. Palvelujärjestelmien uudistuessa ja ihmisten ongelmien monimutkaistuessa digitalisaatiota hyödyntävät toimintamenetelmät auttavat. Digitalisaatio tuo mukanaan niin mahdollisuuksia kuin myös uhkia, ja nämä asettavat työlle uusia osaamistarpeita. Teknologinen kehitys edellyttää taitoa näiden mahdollisuuksien käyttöön ja hyödyntämiseen. Tiedolla

johtamisen merkitys myös järjestötyössä syvenee tiedon saatavuuden ja käytettävyyden parantuessa. (HS 2017; Holmberg, Juntunen, Nikander & Tuominen-Thuesen 2017, 35,41.)

*"Lapset ovat maailman toivo.  
Mutta lapsista kasvaa toiveikkaita  
vain kokemalla välittämistä itse.  
Ihan jokainen meistä voi vaikuttaa,  
millaiseen maailmaan lapset kasvavat,  
ja millaisessa maailmassa  
me itse haluamme elää."  
(Hope 2017)*



## 2 TUTKIMUKSELLISEN OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

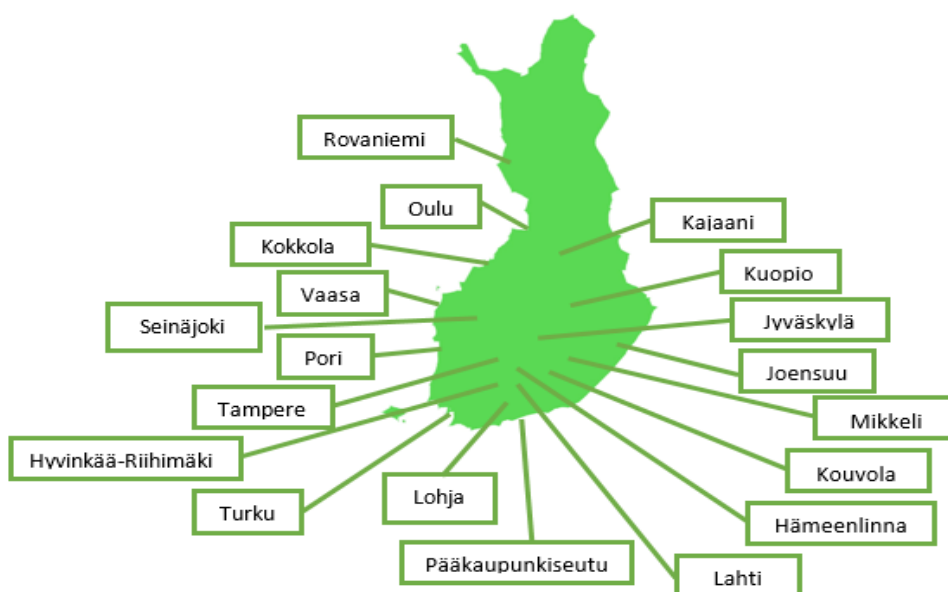
Tutkimuksellinen opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä Hope- yhdessä & yhteisesti ry:n (myöhemmin Hope) kanssa. Tässä luvussa esittelemme kohdeorganisaation, tutkimuksen taustan sekä tavoitteen ja tarkoituksen.

### 2.1 Hope – yhdessä & yhteisesti ry

Hope on vapaaehtoisjärjestö, joka auttaa vähävaraisia lapsiperheitä. Yhdistys syntyi 2009 sen perustajien, Tiina Nummenmaan ja Laura Kivimäen tahdosta synnyttää konkreettinen hyvän kierre ja antaa lapsille tasa-arvoiset mahdollisuudet arkeen. Ajatus lasten ja lapsiperheiden auttamisesta löysi muotonsa tavaralahjoitusten ja harrastusmahdollisuuksien tarjoamisesta vähävaraisille perheille sekä huostaan otetuille lapsille. (Hope 2017.)

Hopen toiminnanjohtajana työskentelee Eveliina Hostila, joka toimii yhdistyksen keulakuvana vastaten muun muassa edustustehtävistä. Hostilan lisäksi toimintaa ohjaa muutama toimihenkilö yhdessä hallituksen kanssa. Käytännön avustustyö perustuu puhtaasti vapaaehtoistoimintaan. Puhuttaessa Hopesta ei tarkoiteta yhdistyksen toimihenkilöitä vaan koko yhdistystä, joka sisältää toiminnanohjaajat, vapaaehtoiset sekä ehkä tärkeimpänä asiakkaat – vähävaraiset lapsiperheet. (Hostila 2017.)

Vuonna 2015 Hope auttoi 4 491:tä perhettä ja apua saaneita lapsia oli yli 10 000. Kasvavana järjestönä, vuonna 2016 autettuja perheitä oli jo 5 552 ja lapsia 12 995. Hope toimii tällä hetkellä 19 paikallistoimijan (Kuva 1.) välityksellä ympäri Suomen. (Hope 2017.)



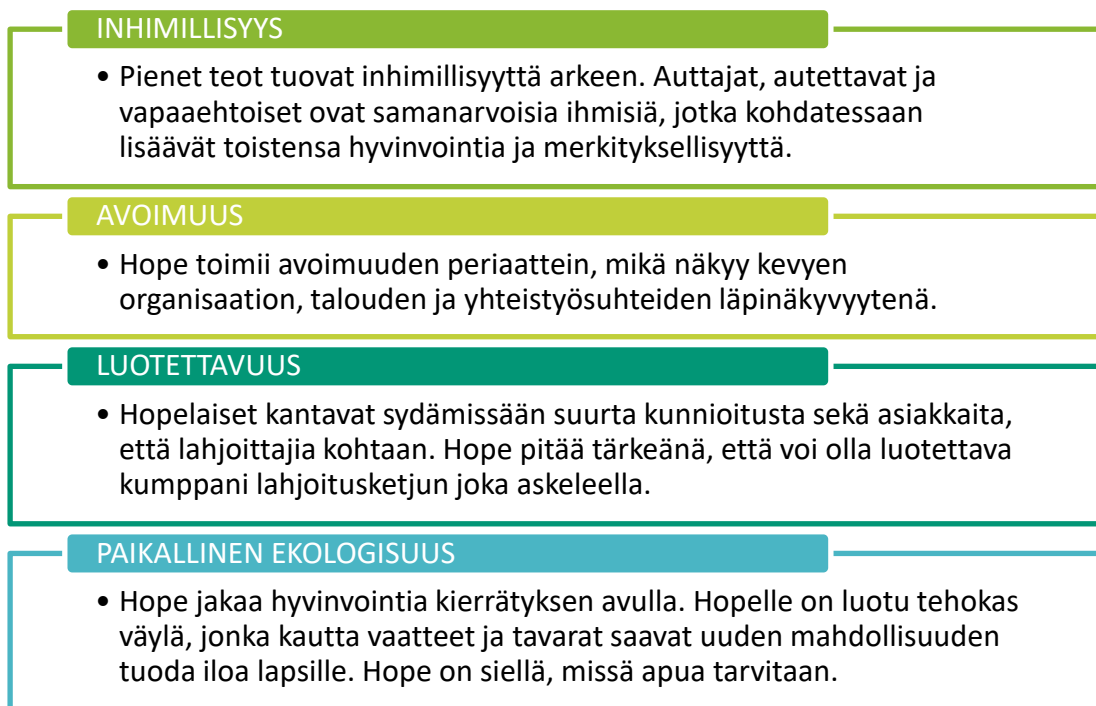
Kuva 1: Hopen paikallistoimijat (Hope 2017)

Hope kerää ja kierrättää tavar- ja vaatelahjoituksia (Kuvio 1). Jaettavat asiat ovat lähinnä vaatteita, kenkiä, urheiluvälineitä ja leluja niiden tarpeessa oleville lapsille. Lisäksi Hope tarjoaa vähävaraisille lapsille mahdollisuuden kokeilla jotain uutta harrastusta tai aloittaa pitkäkestoisemman harrastamisen. Lasten mahdollisuutta jatkaa jo olemassa olevia harrastuksia tuetaan myös. Hope luo iloa vapaa-ajan elämyksillä, mahdollistaen lasten pääsyn elokuviin, retkille ja konsertteihin, yhdenvertaisina kavereidensa kanssa. (Hope 2017.)



Kuvio 1: Hopen toimintamuodot (Hope 2017)

Hopen arvoja ovat inhimillisyys, avoimuus, luotettavuus sekä paikallinen ekologisuus (Kuvio 2). "Meillä ei ole kynnystä auttamiseen eikä kynnystä pyytää apua. Me teemme töitä yhdessä, kaikkien yhteiseksi hyväksi. Jokainen voi auttaa, vaikka vain viisi minuuttia kerrallaan. Se riittää." (Hope 2017.)



Kuvio 2: Hopen arvot (Hope 2015, 4)

The European Anti-Powerty Network (EAPN) -verkosto on Euroopan unionin jäsenmaissa sekä muualla Euroopassa toimiva verkosto, jonka tarkoituksena on toimia köyhyyttä ja sosiaalista syrjäytymistä vastaan. EAPN-verkosto on perustettu vuonna 1990, ja siihen kuuluu 18 eurooppalaista järjestöä sekä 31 kansallista verkostoa. (EAPN 2017.) Hope on liittynyt EAPN-Fin:n jäseneksi vuonna 2016. Yhdistys tahtoo tehdä töitä erityisesti lasten ja lapsiperheiden köyhyyden parantamiseksi. (Hostila 2017.)

## 2.2 Tutkimuksellisen opinnäytetyön tausta

Yhdistyksen kasvamisen myötä sen toiminta on saanut enenevässä määrin näkyvyyttä myös mediassa. Tämä julkinen näkyvyys tulisikin nyt hyödyntää. Hope haluaa tuoda tulevaisuuden lapsiperheköyhyyteen liittyvissä julkisissa kannanotoissaan asiakkaidensa äänen kuuluviin. Tahtoa ja halua yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen ja kannanottoihin Hopella siis on, mutta resursseja todellisten asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden selvittämiseen ei ole riittävästi. (Hostila 2017.)

Hopen kasvamisen myötä eteen on usein tullut tilanteita, joissa esimerkiksi median edustaja on kysynyt toimihenkilöiltä yhdistyksen näkemystä yhteiskunnallisiin, lapsiperheköyhyyteen ja perheiden hyvinvointiin liittyviin ongelmiin. Toimihenkilöt ovat kokeneet, että tällaisissa tilanteissa on vaikea kertoa ”Hopen kantaa”, sillä sitä ei ole koskaan kunnolla selvitetty. Tällöin haastateltava on voinut vastata vain omasta puolestaan ”minusta tuntuu” -pohjalta. (Ahlblad, Hostila & Virtanen 2017; Hostila 2017.) Hopen toimihenkilöt pitävät tärkeänä, ettei yhdistyksen ääni ole toimihenkilöiden henkilökohtainen mielipide vaan koko yhdistyksen – toimihenkilöiden, vapaaehtoisten ja asiakkaiden – todellinen ääni. Toimihenkilöt kokevat, että asiakkaiden ääni jää julkisessa päätöksenteossa usein kuulematta. Asiakkaat ovat kuitenkin oman asemansa parhaita asiantuntijoita. ”Nostetaan asiakkaiden ääni esille sellaisena, kun se on, niistä teemoista jotka he kokevat tärkeiksi. Se ääni on arvokas – liian arvokas ’hukattavaksi’.” (Hostila 2017.)

Tutkimuksellisessa opinnäytetyössä selvitetään Hopen asiakkaiden tämän päivän ääni. Ajan kuluessa yhteiskunta kuitenkin muuttuu. Muutokset vaikuttavat suoraan niihin asioihin, jotka Hopen asiakkaat kokevat tärkeiksi tai ongelmallisiksi. Digitalisaatio tarjoaa mahdollisuuksia, joita hyödyntämällä voidaan taata, että asiakkaiden ajantasainen ääni kuuluu Hopen julkisissa kannanotoissa myös tulevaisuudessa. Digitalisaatio näyttelee mittavaa roolia yhteiskunnan tulevaisuudessa, ja sen mahdollisuudet tulisikin ottaa hyvissä ajoin huomioon myös järjestöjen toiminnassa (Valtioneuvosto 2016). Parhaimmillaan digitalisaatio auttaa kaventamaan ihmisten hyvinvointi- ja terveyseroja, parantaa palvelujen yhdenvertaisuutta ja saatavuutta sekä hillitsee kustannuksia (THL 2017).

### 2.3 Tutkimuksellisen opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön **tarkoituksena** on luoda teemat, joiden pohjalta Hope voi tulevaisuudessa muodostaa lapsiperheköyhyyteen liittyvät julkiset kannanotonsa. Lisäksi tarkoituksena on tehdä ehdotus digitaalisesta yhteydenotto-kanavasta, jonka kautta asiakkaiden on jatkossa helppo lähestyä yhdistystä lapsiperheköyhyyden kannanottoihin liittyvissä asioissa.

Opinnäytetyön **tavoitteena** on kartoittaa Hopen toimihenkilöiden, vapaaehtoisten ja asiakkaiden näkemyksiä siitä, mihin yhteiskunnallisiin, lapsiperheköyhyyteen liittyviin asioihin Hopen halutaan julkisesti ottavan kantaa. Työn toisena tavoitteena on selvittää, millaisia toiveita Hopen toimihenkilöillä, vapaaehtoisilla ja asiakkailla on digitaalisen yhteydenottokanavan toteutuksen suhteen.

Tutkimuskysymykset:

1. Millaisiin lapsiperheköyhyyteen liittyviin teemoihin Hopen toivotaan julkisesti ottavan kantaa?
2. Millaisen digitaalisen kanavan kautta asiakkaiden on jatkossa helppo lähestyä yhdistystä lapsiperheköyhyyden kannanottoihin liittyvissä asioissa?

Tutkimuksellisella opinnäytetyöllä vastataan työlle asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Alkukartoituksen pohjalta luotuja alustavia lapsiperheköyhyyteen liittyviä teemoja tarkennetaan, vahvistetaan ja kehitetään Hopen asiakasperheille suunnatulla laajalla kyselytutkimuksella. Työn lopullisten tulosten perusteella luodaan teemat Hopen tuleville lapsiperheköyhyyteen liittyville julkisille kannanotoille. Lisäksi yhdistykselle tehdään ehdotus siitä, millaisen digitaalisen kanavan kautta heidän asiakkaansa voivat tulevaisuudessa tuoda äänensä kuuluviin.

### 3 LAPSIPERHEIDEN HYVINVOINTI

Hope tekee vapaaehtoisten avulla todeksi unelmaa siitä, että lapsiperheillä olisi Suomessa tasa-arvoisemmat mahdollisuudet hyvään arkeen (Hope 2017). Hyvinvointi rakentuu terveydestä, materiaalisesta hyvinvoinnista sekä koetusta hyvinvoinnista. Koettua hyvinvointia määrittävät esimerkiksi terveydentila sekä tyytyväisyys elämään, kun taas materiaallinen hyvinvointi muodostuu aineellisten elinolojen ja taloudellisen toimeentulon pohjalta. (Lammi-Taskula & Karvonen 2014, 13.) Hyvä vointi merkitsee arjen sujuamista, mielekästä tekemistä, arjen terveyttä, lähiverkoston tukea, perheen sisäistä toimivuutta sekä mahdollisuutta vaikuttaa omaan ja perheensä hyvinvointiin (Vuori 2012, 66).

Yhdistyneiden kansakuntien määrittelemässä yleissopimuksessa lapsen oikeuksista on määritelty lapsen hyvä elämä. Lapsella on oikeus erityiseen suojeluun ja huolenpitoon, hyviin palveluihin ja osallistumiseen. (THL 2016.) YK:n määrittelemien lasten oikeuksien (Yleissopimus lapsen oikeuksista 59/1991) toteutumista täysimääräisesti Suomessa estävät kuitenkin lapsiperheiden tulo-, terveys- ja hyvinvointierot, sitkeä köyhyys, työelämän kiire, päihteet, yksinäisyys sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden toimimattomuus (THL 2014). Lapsen oikeuksien toteutumiselle on luotava edellytykset riittäväillä julkisilla investoinneilla. Yhteiskunnan on turvattava tarvittava määrä resursseja lapsille ja maan tulevaisuudelle. (Pelastakaa lapset 2015, 7.) Lapsuusiän olosuhteet vaikuttavat koko elämän hyvinvointiin ja terveyteen (Itkonen 2016).

#### 3.1 Lapsiperheköyhyys

Vähävaraisissa perheissä elää Suomessa noin 100 000 lasta, eli 10 prosenttia kaikista lapsista (Varis 2015b). Hope pyrkii toiminnallaan tukemaan näiden perheiden hyvinvointia (Hope 2017). Köyhyys on yhteisöllinen ja yhteiskunnallinen ilmiö (Iivonen, 2011, 2). Lapsiperheköyhyyden kasvuun olisi syytä puuttua pikaisesti (Salmi, Karvonen, Närvi & Lammi-Taskula 2016, 70). Lapsiperheiden köyhyyden taustalla voi olla monia syitä (Iivonen 2015). Köyhyys ei välttämättä ole pitkäaikaista, vaan se voi myös olla ohimenevä

perheen elämäntilanteesta johtuva ilmiö. Vähävaraisuus voi olla syy tai seuraus jostakin perhettä kuormittavasta tekijästä tai niiden summasta. (Vuori 2012, 19.)

Työttömyys, osa-aika- ja pätkätyöllisyys tai pienipalkkaisuus kokopäivätyössä, opintorahan matala taso opiskelijalapsiperheissä tai asumisen kallistuminen voivat olla syitä köyhyydelle (Iivonen 2011, 11). Köyhyyttä esiintyy kuitenkin myös sellaisissa perheissä, joissa vanhemmat ovat töissä (Iivonen 2015). Työtä tekevien köyhyys on monin osin seurausta siitä, ettei palkka ole riittävä turva perheen taloudelliseen hyvinvointiin (Vuori 2012, 11). Myös perherakenne on vahvasti liitoksissa köyhyysriskiin, ollen suurempi esimerkiksi yksinhuoltajaperheissä, monilapsisissa perheissä sekä pikkulapsiperheissä (Iivonen 2015). Tulonsiirrot muodostavat usein oleellisen osan lapsiperheiden toimeentulosta, sillä yleisesti äidit ovat pikkulapsiperheissä perhevapaalla (Salmi, Sauli & Lammi-Taskula 2009, 78). Perhe-tausta köyhyyden selittäjänä on myös kasvanut merkittävästi, tukien huono-osaisuuden nykyistä kuvaa. Tällöin puhutaan toisen polven köyhistä, joille tunnusomaista on työttömyys ja matala koulutustaso. Perheenjäsenten terveydellä on myös selkeä yhteys matalaan tulotasoon. (Vuori 2012, 10, 19.)

Köyhyys voidaan jakaa absoluuttiseen köyhyyteen, joka uhkaa ihmisen hengissä pysymistä ja biologisia perustarpeita, sekä suhteelliseen köyhyyteen, jolloin köyhyyttä verrataan muuhun väestöön. Voidaan puhua myös subjektiivisesta köyhyydestä, jolloin ihminen kokee itse olevansa köyhä. (Vuori 2012, 16; Iivonen 2011, 3.) Köyhyyttä mitataan tilastollisilla indikaattoreilla, tulo- ja kulutustiedoilla, ihmisten subjektiivisella kokemuksella toimeentulon riittävydestä sekä etuuksien ja palveluiden tarpeella (Iivonen 2011, 2). Kuitenkaan osa perheistä ei koe itseään köyhäksi, vaikka se erilaisilla tulomittareilla voitaisiin niin luokitella (Vuori 2012, 36).

Suomessa yhtenä köyhyyden ja syrjäytymisen indikaattorina on pidetty toimeentulotuen saamista. Toimeentulotukea (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412) maksetaan kunnan varoista kotitaloudelle silloin, kun käytettävissä ei ole tavanomaisia tuloja tai toimeentuloa turvaavia etuuksia tai ne eivät riitä turvaamaan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän

kannalta vähintään välttämätöntä toimeentuloa. (Vuori 2012, 16.) Toimeentulotukea saavia kotitalouksia vuonna 2015 on arvioitu olleen Suomessa 261 500 (THL 2015). Lapsiperheiden tulonsiirrot eivät ole pysyneet mukana ansioiden ja elinkustannusten kehityksessä. Lapsilisän sekä kotihoidon tuen reaaliarvo on laskenut aina vuodesta 1995 lähtien. (Salmi, Närvi ym. 2016, 24-25.) Suomen perusturvajärjestelmä on tehokkain tapa lapsiperheköyhyyden vähentämiseen ja lasten tasa-arvon toteutumiseen (THL 2016).

### 3.2 Lapsiperheköyhyyden seurauksia

Vähävaraisuus ja perheiden epävakaa taloudellinen tilanne vaikuttavat monella tavalla perheen arkeen aiheuttaen fyysistä ja henkistä väsymistä, turvattomuutta ja jatkuvaa stressiä sekä pärjäämättömyyden tunnetta (Vuori 2012, 83). Karvosen ja Salmen (2016, 3) raportin mukaan toimeentulon vaikeudet voivat aiheuttaa vanhemmille huolta vanhemmuudesta, parisuhdeongelmia, yleisemmin huolia lastensa terveydestä, elämäntavoista, tunne-elämästä ja sosiaalisista suhteista sekä lapsen oppimisesta.

Lapsiperheköyhyydellä on lasten elämään kokonaisvaltaiset, moniulotteiset, aineelliset, sosiaaliset ja psyykkiset vaikutukset (Ridge 2002; Iivonen 2011, 5). Ateen (2006) tutkimuksessa lapset ovat itse kuvanneet köyhyyden kaventavan heidän elämänsä sekä sosiaalisesti että taloudellisesti. Köyhyyden kokemukset vaikuttavat kielteisesti lapsen kokemuksiin osalliseksi tulemisesta. Paremmassa taloudellisessa asemassa olevan perheen lapsella on enemmän vaihtoehtoja ja helpompi saada kaveriseuraa, sillä hän on materiaalistien resurssiensa takia kiinnostava (Itkonen 2016). Vähävaraisuuteen liittyykin aina syrjäytymisriski, riippumatta siitä onko vähävaraisuus syy vai seuraus jostakin perhettä kuormittavasta tekijästä tai niiden summasta. Syrjäytyminen on käsitteenä moniulotteinen ja siihen liittyvää kasautuvaa huono-osaisuutta voidaan pitää prosessina. Syrjäytymisen prosessi alkaa usein jo lapsuusiässä, ja siihen liittyy usein myös taloudellista huono-osaisuutta, köyhyyttä. Suomessa taloudellinen syrjäytymisriski koskettaa erityisesti lapsiperheitä. (Vuori 2012, 10, 18, 21.) Lapsille syrjäytymisen ei tarkoita niinkään taloudellisia seikkoja tai eriarvoisuutta, vaan he



mieltävät syrjäytymisen sosiaalisten verkostojen ulkopuolelle jäämisenä (Hakovirta & Rantalaiho 2012, 11). Lapsen jääminen ulkopuolelle elinympäristöstään aiheuttaa lapselle häpeän tunnetta, kokemuksia osattomuudesta ja ulkopuolisuudesta sekä vaikuttaa kielteisesti mielenterveyteen (Iivonen 2011, 5).

Lapsiperheköyhyys on keskeinen eriarvoisuutta aiheuttava tekijä lasten elämässä (Itkonen 2016). Lasten kokema eriarvoisuus voi poiketa merkittävästi siitä, miten aikuiset eriarvoisuuden kokevat ja näkevät. Myös lapsen ikä vaikuttaa kokemuksiin. Eriarvoisuutta tuottavat lasten erilaiset kulutusresurssit, jotka määrittävät lapsen sosiaalisen aseman ja osallisuuden. Lapset tunnistavat taloudellista eriarvoisuutta ulkoisten tunnusmerkkien kuten pukeutumisen perusteella. Myös lapsen omistamien tavaroiden, esimerkiksi puhelimen merkki, ikä ja malli huomataan. (Hakovirta & Rantalaiho 2012, 10, 16, 114, 115.) Kiusatuksi tuleminen liittyykin usein ulkonäöllisiin asioihin (Pelastakaa lapset 2015, 4). Kiusaaminen on yksi taloudellisuuden eriarvoisuuden seuraus, mikä ilmenee syrjimisenä ja ryhmästä pois sulkemisena (Hakovirta & Rantalaiho 2012, 116). Hope pyrkii kaventamaan vähävaraisten lapsiperheiden eriarvoisuutta tavara- ja vaatelahjoitusten avulla (Hope 2017).

Köyhyys rajoittaa usein myös lasten harrastamista ja vapaa-aikaa (Pelastakaa lapset 2015, 7). Köyhyys voi aiheuttaa lapselle häpeän tunnetta sekä ulkopuolisuutta ja osattomuutta, lapsen jäädessä perheen varallisuuden vuoksi ulkopuoliseksi esimerkiksi kaveripiirin kulutus- ja harrastustottumuksista (THL 2016). Hakovirran & Rantalaihon (2012, 14) tutkimuksessa köyhyyttä kokevat lapset ovat arvioineet, ettei heillä ole samanlaisia mahdollisuuksia kuin muilla lapsilla harrastaa, matkustella ja osallistua juhliin sekä muihin tapahtumiin. Hope (2017) tarjoaa vähävaraisille lapsiperheille harrastustukea ja mahdollisuuksia vapaa-ajan elämyksiin, kuten elokuvaan, retkille ja konsertteihin, yhdenvertaisina kavereidensa kanssa. Harrastustuen kautta lapsilla on mahdollista kokeilla jotain uutta harrastusta tai aloittaa pitkäkestoisempi harrastaminen. Myös lasten mahdollisuutta jatkaa jo olemassa olevia harrastuksia tuetaan.

### 3.3 Vähävaraisten lapsiperheiden tukeminen

Hopen tarkoituksena on auttaa ja tukea vähävaraisia lapsiperheitä (Hope 2017). Perheen toimeentulohuolet kuormittavat vanhempia ja ovat riskitekijä jaksamiselle (Itkonen 2016). Vanhemmat ovat usein valmiita tinkimään omasta hyvinvoinnista lastensa vuoksi. Väsymisen ja uupumisen ennaltaehkäisemiseksi olisikin tärkeää mahdollistaa riittävän aikaiset tukitoimet. Heikoimmassa asemassa olevia perheitä tavoitetaan kuitenkin huonosti, eivätkä tukitoimet aina toimi tarkoitetulla tavalla. Perheet eivät välttämättä osaa tai jaksa hakea tukea oikein ja oikeasta paikasta sekä olla yhteistyöhaluisia. (Vuori 2012, 12,75, 86, 89.)

Sosiaalihuoltolain (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 3 §) uudistuttua vuonna 2015 on kaikilla lapsiperheillä ollut oikeus saada kotipalvelua. Tätä ennen kuntien tarjoaman kotipalvelun edellytykseksi vaadittiin lastensuojelun asiakkuutta. Muutoksen tarkoituksena on ollut tarjota perheille helposti saavutettavia matalankynnyksen palveluita. Kuka tahansa voi yllättäen tarvita apua arjessa selviytyäkseen yli hankalasta elämäntilanteesta. Syinä tuen tarpeelle voi olla esimerkiksi jokin sairaus, vamma, ero, läheisen kuolema tai vanhempien uupumus. Tavoitteena on lyhytaikainen, tehokas tuki. Koti-apu voi olla esimerkiksi lastenhoitoa, siivousta tai ruoanlaittoapua perheiden tarpeista riippuen. Lapsiperheet eivät kuitenkaan ole tietoisia kyseisestä lakiuudistuksesta. Lakiuudistuksesta tulisikin tiedottaa enemmän ja palvelun tulisi olla helposti saatavilla. (Rinta-Tassi 2015.)

Pienituloiset lapsiperheet joutuvat elämään usein kädestä suuhun, ja yllättävät menoerät tai tulonmenetykset vaikeuttavat elämää huomattavasti (Salmi ym. 2009, 78). Perheen talouden voi sotkea esimerkiksi jokin yllättävä lasku tai tärkeän kodinkoneen hajoaminen (Hakovirta & Rantalaiho 2012, 16). Perheen taloudellisten resurssien vähyys näkyy ruoan puutteena, huonona vaatetuksena sekä heikentyneinä asumisolosuhteina (Ridge 2002). Hope pyrkii toiminnallaan vaikuttamaan perheiden taloudellisiin resursseihin keräämällä ja jakamalla tavara- ja vaatelahjoituksia niiden tarpeessa oleville lapsille ja lapsiperheille (Hope 2017).

Sosiaalisen verkoston olemassaolo ja sen tuoma tuki ovat tärkeitä perheen hyvälle voinnille. Läheisverkoston puuttumisesta aiheutuva yksinäisyys aiheuttaa pahaa oloa. Yhteinen aika ja erillinen mielekäs tekeminen koetaan perheissä arvokkaaksi ja sitä pidetään useimmiten resurssina. Perheiden yhteinen aika voidaan kuitenkin kokea myös resursseja kuluttavaksi silloin, kun arjen vaikeudet vievät liikaa voimia eikä yhteisestä ajasta jakseta nauttia. Perheen selviytymiskeinot ovat perhe- ja yksilökohtaisia, ja niiden merkitykset voivat vaihdella eri elämäntilanteissa. Sama asia voi toisille merkitä voimavaraa tai voimien kuluttajaa. (Vuori 2012, 24, 66, 84, 85.) Sosiaaliset tukiverkostot ja lasten mahdollisuus saada tukea myös kodin ulkopuolelta vaikuttavat vanhempien kokeman ahdistuksen perheen taloudellisesta tilanteesta siirtymiseen lapsiin (Hakovirta & Rantalaiho 2012, 17).

Perheen ulkopuolelta tuleva tuki merkitsee perheille tarpeellisen avun saamisen kokemusta, joka vaikuttaa positiivisella tavalla arkipäivän hyvään vointiin. Toisaalta tuki saattaa myös tuottaa ristiriitaisia, negatiivisia tuntemuksia kuten syyllisyyden tunnetta siitä, ettei itse pärjännyt. (Vuori 2012, 71.) Myös Atreen (2006) tutkimuksen mukaan lasten vanhemmat kokevat saamansa sosiaalisen tuen vaihtelevasti. Perheet tuntevat usein itsensä vieraantuneiksi auttajistaan. Perheet kokevat, että heidät nähdään usein ongelmien näkökulmasta. Ongelmat vähävaraisten perheiden ja työntekijöiden välillä liittyvät siis usein työntekijöiden asenteisiin. Perheille voi tulla tunne, että valtaa käytetään palvelujen ja rahan jakamisen varjolla. Voimavarojen vahvistamiseen tarvittaisiin hyvää yhteistyösuhdetta ja luottamuksellista sekä avointa kommunikointia. Yksilön ja perheen tulee tuntea tulewansa kuuluksi. Voimavaroja vahvistetaan aktiivisesti kuuntelemalla sekä tarjoamalla tukea ja merkityksellistä tietoa asiakkaalle. (Vuori 2012, 13, 25, 26.)

Haluttaessa tukea lapsiperheiden hyvää oloa on perheiden arjen tunteminen ja arjesta nousevien merkitysten ymmärtäminen tärkeää. Perheillä, joilla on vaikeuksia perustarpeiden tyydyttämisessä, on merkityksellisempää selviäminen tästä päivästä kuin vaikkapa terveyden edistäminen pitkälle tulevaisuuteen liittyvine vaikutuksineen. Lisäksi ystävällinen, joustava, yksilöllinen ja koko perheen sekä sen hetkisen elämäntilanteen huomioon ottava kohtelu palvelutilanteissa vahvistaa perheiden hyvinvointia.

Vapaaehtoisjärjestöjen antama tuki koetaan usein positiivisena, kokonaisvaltaisena ja pitkäaikaisesti koko perhettä tukevana. Tällainen tuki tavoittaa kuitenkin vain joitakin perheitä. (Vuori 2012, 12, 72, 91.)

## 4 ASIAKKAIDEN ÄÄNI KUULUVIIN

Hopessa (2017) pidetään tärkeänä, että auttajat, autettavat ja vapaaehtoiset kohdataan samanarvoisina ihmisinä, jotka lisäävät toistensa hyvinvointia ja merkityksellisyyttä. Hopen asiakkaat ovat oman asemansa parhaita asiantuntijoita, joten asiakkaiden ääni tulisi saada kuuluviin (Hostila 2017). Asiakkaat eivät voi kuitenkaan osallistua, jos siihen ei luoda mahdollisuutta. Asiakaslähtöiseen ja osallistavaan toimintaan tarvitaan ihmisiä, jotka suunnittelevat ja luovat mahdollisuuksia keskusteluun ja vuorovaikutukseen. Asiakkaat tulee kutsua mukaan, yllyttää ja rohkaista heitä osallistumaan. Kiinnostus ja kunnioitus toista kohtaan kantaa pitkälle osallisuudessa. (Oranen 2013, 124.) Perheet jäävät helposti objekteiksi eivätkä pääse mukaan suunnittelemaan ja kehittämään tarvitsemiaan palveluja (Vuori 2012, 13). Käsitteet asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallisuus liittyvät läheisesti toisiinsa. Asiakaslähtöisyys voi toteutua vain, jos asiakas kokee osallisuutta. (Nyberg 2017.)

### 4.1 Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että toiminta- ja ajattelutavan perustana ovat asiakkaiden tarpeet, toiveet ja odotukset asiakkaan ilmaisemina (Kujala 2003, 30). Vidico (2013, 22) tarkoittaa asiakaslähtöisyydellä sitä, että yrityksen, yhteisön tai toiminnan keskipisteessä on asiakas: hänen tarpeensa ja odotuksensa. Näin ollen asiakkaan tulee olla mukana myös kehitysprosesseissa. Aidon asiakaslähtöisyyden taustalla on organisaation arvoihin ja toimintamalleihin perustuva strateginen päätös, johon koko henkilökunnan on oltava valmiita sitoutumaan. Taustalle tarvitaan asiakaslähtöistä kulttuuria, asenteita ja toimintoja, jotta strategiset päätökset näkyvät myös käytännössä. (Mooji, Kortesmäki, Lammi, Lautamäki, Pekkala, Sinkkonen 2005, 22–23.) Hopen arvoja ovat inhimillisyys, avoimuus, luotettavuus ja paikallinen ekologisuus. Hopessa uskotaan, että pienillä teoilla voidaan tuoda perheiden arkeen inhimillisyyttä. Hope toimii avoimuuden periaattein ja asiakkaita, vapaaehtoisia ja lahjoittajia kunnioitetaan

samanarvoisina ihmisinä. Hope pyrkii auttamaan siellä, missä apua tarvitaan. (Hope 2017.)

Asiakaslähtöisyydestä on maininta laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Voimassa olevan sosiaalihuollon asiakaslain (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 1 §) tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Tätä lakia sovelletaan myös yksityisen järjestämään sosiaalihuoltoon. (Finlex 812/2000.)

## 4.2 Asiakkaan osallisuus

Osallisuudella tarkoitetaan palvelunkäyttäjän, eli asiakkaan ja palveluntuottajan tasaveroista toimijuutta. Asiakkaan osallisuudesta on kysymys, kun asiakas otetaan mukaan arvioimaan ja kehittämään toimintaa. (Oranen 2013, 122.) Tällöin asiakkaiden asiantuntijuus hyväksytään, huomioidaan ja hyödynnetään. Ajatuksena on, että asiakkain ääni saadaan kuuluviin. (Nyberg 2017.) Hopessa asiakkaat koetaan oman tilanteensa asiantuntijoiksi ja siksi on tärkeää, että asiakkaat otetaan osallisiksi yhdistyksen toiminnan kehittämiseen. (Ahlblad ym. 2017). Osallisuuden tarkoitus on selvittää, mikä asiakkaiden mielestä on tärkeää, mistä asioista tulisi puhua ja mitä mieltä asiakas on asioista. (Oranen 2013, 122.) Osallisuuden lisääminen parantaa palveluiden laatua, tehokkuutta ja tavoitteiden saavuttamista sekä lisää hyväksyntää ja tukea. Osallisuus edellyttää yhdistyksen ja asiakkaan vuorovaikutuksen tasavertaisuutta, mielipiteiden ilmaisua ja yhteistä päätöksentekoa. (Nyberg 2017.) Vähävaraisten perheiden tukemisessa on tärkeää ottaa perhe ja perheenjäsenet mukaan suunnittelemaan heille mielekästä ja merkityksellistä perheen hyvää vointia tukevaa toimintaa (Vuori 2012, 84).

Osallisuus, arvostus ja oikeudenmukainen kohtelu lisää ihmisten kokemaa hyvinvointia. (Lammi-Taskula & Karvonen 2014, 13). Hopessa auttajat, autettavat ja vapaaehtoiset ovat samanarvoisia ihmisiä, jotka kohdatessaan lisäävät toistensa hyvinvointia ja merkityksellisyyttä (Hope 2017).

Vähävaraiset tuntuvat olevan erityisen herkkiä antamaan pois oman päätösvaltansa, mikä johtaa helposti passivoitumiseen. Vahvistettaessa sellaisia asiakkaita, joilla on vähäiset voimavarat selviytyä ja joille ongelmat kaasaantuvat, on perusteltua vahvistaa heidän itsetuntoaan ja itsemääräämisoikeuttaan. (Vuori 2012, 91.)

## 5 DIGITALISAATIO JA JÄRJESTÖTOIMINTA

Vakiintuneen järjestö- ja kansalaistoiminnan juuret ulottuvat Suomessa 1700-luvun loppupuolelle (Harju, 2007). Tämän päivän Suomessa järjestötoiminnalla on oleellinen ja keskeinen osa suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan rakenteissa. Suomessa toimii noin 13 000 rekisteröityä sosiaali- ja terveysalan järjestöä, ja näiden järjestöjen palveluksessa työskentelee lähes 40 000 alan ammattilaista. Tämä on noin kymmenesosa kaikista sosiaali- ja terveysalan työntekijöistä. Vapaaehtoisia toimijoita järjestöjen piirissä on neljännesmiljoona, henkilöjäsenmäärän ollessa yli kaksi miljoonaa. (Jungman, 2012.) Hope on yksi tämän kentän toimijoista.

Viimeksi kuluneet vuosikymmenet ovat olleet informaatio- ja kommunikaatioteknologian (ICT) nopean kehityksen aikaa. Virtuaalinen ulottuvuus on läsnä kaiken aikaa, älypuhelimet ja tablettitietokoneet tuovat internetin mobiilisti mukaan kaikkialle. Viimeisimpien tutkimusten mukaan 86 % 16–89 -vuotiaista suomalaisista käyttää internetiä, 64 % heistä useita kertoja päivässä. (Granholm 2016, 13, 24.) Digitalisaatio käsitteenä on Suomessa yksi tämän päivän yhteiskunnallisen keskustelun vakioteemoista. Julkisten palveluiden digitalisoiminen sekä digitaalisen liiketoiminnan kasvuympäristön rakentaminen ovat nykyisen hallituksen kärkihankkeita. (Valtioneuvosto 2016.) Digitalisaatio mahdollistaa laajasti erilaisia sosiaalisia ja hyvinvointiin liittyviä keinoja, joilla tavoittaa ja auttaa hankalissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä. Näiden mahdollisuuksien tiedostaminen ja hyödyntäminen voi osaltaan auttaa myös järjestöjä asiakaslähtöisessä työssään. (Granholm 2016, 33.)

Digitalisaation käsitteelle on vaikea löytää yhtä ja samaa määritelmää. Se voi tarkoittaa muun muassa sosiaalisia, taloudellisia ja kulttuurillisia prosesseja, joissa yksilöt, järjestöt ja yhteiskunnat ottavat käyttöön, pystyvät käyttämään sekä käyttävät digitaalisia teknologioita tuottaakseen, käsitelläkseen sekä jakaakseen tietoja. (Merisalo 2016, 14; Katz, Koutroumpis & Calorda 2014, 32.) Korhonen ja Valli (2014, 3) määrittelevät digitalisaation tarkoittavan liiketoiminnan laajenemista ja siirtymistä käytännössä kokonaan sähköisiin kanaviin, sisältöihin ja transaktioihin. Itkonen (2015) käsittää



digitalisaation tietojen tallentamisena, siirtämisenä ja käsittelemisenä tietokoneiden ymmärtämässä muodossa. Sillä voidaan viitata myös laajemmin tieto- ja viestintätekniikan kehityksestä seuranneeseen taloudelliseen ja yhteiskunnalliseen muutosprosessiin.

Granholmin (2016, 13) väitöskirjan tulosten mukaan nuoret aikuiset käyttävät ICT:aa sekä osallistumiseen että sosiaaliseen tukeen ja voimaannuttavaan vuorovaikutukseen. Syrjäytymisuhan alla eläville nuorille ICT voi toimia arkisten ongelmien hetkellisenä pakopaikkana tarjoten myös ikkunan ja osallistumismahdollisuuden toisten nuorten elämään ja arkeen. Digitalisaation mukanaan tuomat mahdollisuudet ja uhat asettavat myös järjestö- ja auttamistyölle uusia osaamistarpeita. Teknologinen kehitys edellyttää taitoa käyttää teknologian mahdollisuuksia esimerkiksi asioinnissa, samalla tarjoten mahdollisuuden suurempien tietomassojen käytön ja hyödyntämisen päätöksenteon ja auttamisen tukena. Digitalisaation mukana tiedolla johtamisen merkitys syvenee tiedon saatavuuden ja käytettävyyden parantumisessa. (Holmberg ym. 2017, 35.)

Digitalisaatio tulee muokkaamaan myös järjestötyötä ohjaamalla osan kohtaamistyöstä sosiaaliseen mediaan ja tietoverkkoihin. Sähköistyminen lisää tietovirtoja, jolloin tiedon käsittelyn ja luokittelun osaaminen korostuu. Myös ymmärrettävän viestinnän toteuttamiseen kohdistuu uusia osaamistarpeita. Selkeäkielisen viestinnän taitoja tarvitaan tulevaisuudessa yhä enemmän asiakkaiden oikeusturvan ja palveluiden laadun takaamiseksi sekä työn arvostuksen lisäämiseksi. (Holmberg ym 2017, 6.)

## 5.1 Digitalisaatio Hope – yhdessä & yhteisesti ry:ssä

Palveluiden digitalisoituminen näkyy myös Hopessa. Vaikka Hopen toiminta onkin pääasiassa ihmisiltä ihmisille, vaatii se taustalleen toimivat järjestelmät. Toimintaa pyöritetään suurelta osin vapaaehtoisten voimin, joten toimivat ja tehokkaat toimintatavat mahdollistavat resurssien kohdentamisen oikeisiin kohteisiin. Jäsenrekisterit ovat sähköisessä muodossa, yhteydenpito asiakasperheisiin ja lahjoittajiin tapahtuu pääasiassa sähköisiä kanavia käyttämällä (sähköposti, Hopen internetsivujen yhteydenottolomakkeet niin

asiakkaille kuin vapaaehtoisille, Facebook) sekä mielipidekyselyt ja tutkimukset toteutetaan sähköisesti (Survey Monkey). Toimintaa tehdään näkyväksi niin Instagramissa kuin Facebookissa. Facebookia hyödynnetään lisäksi yhteydenpitoväylänä vapaaehtoisten kanssa. Sosiaalinen media on alusta asti toiminut kanavana, jonka kautta tieto Hopen olemassa olosta ja toiminnasta on levinnyt. Hope ei niinkään mainosta omaa toimintaansa, mutta esimerkiksi internetin ja Facebookin keskustelupalstoilla ihmiset ovat jakaneet eteenpäin tietoa hyvää tekevästä yhdistyksestä. (Ahlblad ym. 2017.)

## 5.2 Digitaalinen yhteydenottokanava

Hopen toimintaa pyöritetään pääasiassa vapaaehtoisten voimin. Niin taloudelliset kuin henkilöstöllisetkin resurssit ovat siis rajalliset. Tämä on varmasti yksi syy siihen, että digitalisaation mukanaan tuomia mahdollisuuksia ei ole saatu vielä täysin hyödynnettyä Hopen toiminnassa. (Hostila 2017.) Opinnäytetyön avulla pyrimme vastaamaan yhteen näistä tarpeista luomalla digitaalisen yhteydenottokanavan Hopen ja sen asiakkaiden välille tilanteisiin, joissa asiakas toivoo Hopen ottavan kantaa johonkin havaitsemaansa yhteiskunnalliseen, lapsiperheköyhyyteen liittyvään epäkohtaan.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda teemat Hopen yhteiskunnallisille, lapsiperheköyhyyteen liittyville julkisille kannanotoille. Nämä teemat kumpuavat suoraan Hopen asiakkaiden tämän hetken kokemuksista, sillä aineistona teemojen muodostamiselle käytettiin muun muassa asiakkaille toteutettua laajaa kyselytutkimusta. Elämme kuitenkin jatkivasti muuttuvassa maailmassa. Muutoksen myötä myös asiakkaiden tärkeäksi kokemat asiat saattavat muuttua. Jotta Hopen ääni on myös jatkossa *asiakkaiden* ääni, täytyy asiakkailta olla myös tulevaisuudessa helppo väylä lähestyä Hopea. Tämän vuoropuhelun turvaamiseksi on tarkoitus luoda digitaalinen yhteydenottokanava. Kyselyn avulla selvitimme, millaisen kanavan käytön asiakkaat kokevat helpoimmaksi, ja mitä he tällaiselta yhteydenottokanavalta toivovat.

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksellisella opinnäytetyöllä pyritään ratkaisemaan käytännön ongelmia sekä tuottamaan uusia käytänteitä ja ideoita (Suvanto 2014, 13). Hopen ongelmana on ollut, että asiakkaiden toiveista ja tarpeista lapsiperheköyhyyteen liittyvien julkisten kannanottojen suhteen ei aikaisemmin ole ollut tutkittua tietoa (Ahlblad ym. 2017). Tutkimuksellinen opinnäytetyö luo ja jakaa uutta tietoa, sekä auttaa tarkastelemaan asioita myös kriittisesti. Työhön vaikuttavat tekijät eli asiakkaat otetaan kattavasti huomioon, ja näin ollen tulokset ovat paremmin perusteltavissa. (Suvanto 2014, 13.) Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa Hopen toimihenkilöiden, vapaaehtoisten ja asiakkaiden näkemyksiä siitä, mihin lapsiperheköyhyyteen liittyviin yhteiskunnallisiin asioihin Hopen halutaan julkisesti ottavan kantaa. Lisäksi tavoitteena on selvittää, millaisia toiveita Hopen toimihenkilöillä, vapaaehtoisilla ja asiakkailla on digitaalisen yhteydenottokanavan toteutuksen suhteen. Tämän opinnäytetyön tuottamaa tutkittua tietoa Hopen toimihenkilöt voivat käyttää tulevaisuudessa julkisten kannanottojensa perustana.

### 6.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksellinen opinnäytetyö on toteutettu käyttäen monistrategista tutkimusotetta eli triangulaatiota. Tutkimuksessa on yhdistetty sekä kvantitatiivisten että kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien elementtejä. Triangulaatiolla pyritään lisäämään tutkimuksen luotettavuutta eli validiteettia sekä ilmiön ymmärtämistä. Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla hahmotetaan ilmiötä ja luodaan esiymmärrystä kvantitatiiviselle tutkimukselle (Kananen 2011, 124–125). Tässä opinnäytetyössä triangulaatio näkyy tutkimusmenetelmän lisäksi monimuotoisena aineistona.

Triangulaation käyttöön päädyttiin, koska yksittäisellä tutkimusmenetelmällä ei olisi tavoitettu riittävän kattavaa kuvaa tutkittavasta aiheesta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tutkimuksellisen opinnäytetyön lähtökohtana on aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 160).

## 6.2 Aineiston hankinta

Aineiston hankinnan lähtökohtana on ollut opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Aineiston hankinnassa on suosittu metodeja, joissa tutkittavien näkökulmat ja ”ääni” pääsevät esille. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 160.) Tutkimusaineistoa hankittaessa on kiinnitetty huomiota siihen, että tutkijat vaikuttaisivat mahdollisimman vähän kokemuksiin, joita tutkittavat tuovat esille (Metsämuuronen 2006, 170).

Aineiston hankinnassa on hyödynnetty aineisto- ja menetelmätriangulaatiota. Aineistotriangulaatiosta puhuttaessa tutkimuksessa on käytetty useita eri aineistoja ja tiedonkohteita. Menetelmätriangulaatiosta voidaan puhua, kun tutkimusaineiston hankinnassa on käytetty useita eri tiedonhankinnan menetelmiä, esimerkiksi kyselyä ja haastattelua. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

### 6.2.1 Alkukartoitus ja aiheajaus

Hopen asiakasperheille tarkoitettua laajaa kyselytutkimusta varten aiheajasta sekä aihepiiriin alkukartoitusta tehtiin haastattelemalla Hopen toimihenkilöitä sekä toteuttamalla kyselytutkimus tiiminvetäjille ja pääkaupunkiseudun vapaaehtoisille. Tässä luvussa kuvataan toimihenkilöiden avoimesta haastattelusta sekä paikallistoimijoiden tiiminvetäjille ja pääkaupunkiseudun vapaaehtoisille toteutetuista kyselyistä esille nousseet teemat. Nämä kyselyt sekä haastattelu auttoivat muodostamaan aihealueesta kattavan esiymmärryksen, jonka pohjalta pystyttiin luomaan mahdollisimman luotettava kysely asiakasperheille.

#### Haastattelu Hopen toimihenkilöille

Aineiston hankinta, työn aiheajaus ja alkukartoitus aloitettiin hyödyntäen kvalitatiiviselle tutkimukselle ominaista avointa eli strukturoimatonta haastattelua, joka on lähellä haastattelijoiden ja haastateltavien välistä keskustelua (Koppa 2015). Haastattelu toteutettiin helmikuussa 2017, jolloin haastateltiin Hopen toiminnanjohtajaa, hallituksen jäsentä ja toiminnanohjaajaa. Aineisto on mielekästä koota haastattelemalla, kun tavoitteena on tuottaa

sellaista tietoa, joka koskee esimerkiksi mielipiteitä, käsityksiä, havaintoja, asenteita, arvoja tai kokemuksia. Haastattelussa tutkija osallistuu vuorovaikutteisesti aineiston tuottamiseen. (Koppa 2015.) Avoimen haastattelun etenemisestä ei oltu sovittu etukäteen, vaan se eteni tutkijoiden etukäteen pohdimien teemojen mukaisesti (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Haastattelun aikana täytettiin opinnäytetyösopimus, tarkennettiin opinnäytetyön tarkoitusta ja tavoitetta sekä tutustuttiin Hopen toimintaan. Lisäksi haastattelussa käytiin läpi joitakin käsitteitä, jotka olivat teoreettista viitekehystä luodessa nousseet esille. Näiden lisäksi tarkennettiin aikatauluja sekä sovittiin yhteydenottoväylistä tiiminvetäjiin, vapaaehtoisiiin ja asiakkaisiin työn edetessä. Haastattelu dokumentoitiin tekemällä muistiinpanoja.

#### Kysely Hopen paikallistoimijoiden tiiminvetäjille

Ensimmäinen kysely (Liite 1) toteutettiin käyttäen kvantitatiiviselle tutkimukselle ominaista kyselytutkimusta, ja se suoritettiin maaliskuussa 2017. Kysely toteutettiin digitaalisesti käyttäen Survey Monkey -ohjelmaa. Survey Monkey valikoitui käytettäväksemme Hopen kautta – yhdistyksellä oli ohjelmistoon laajemmat ja maksetut käyttöoikeudet sekä aikaisempaa kokemusta ohjelman käytöstä.

Kysely sopii aineiston hankintamenetelmäksi, kun suurelta ihmisjoukolta selvitetään vastauksia samoihin kysymyksiin (Koppa 2015). Kysely lähetettiin sähköpostin linkkinä 21:lle Hopen paikallistoimijoiden tiiminvetäjälle. Kysely sisälsi 11 avointa kysymystä, jotka oli muodostettu avoimessa haastattelussa esille nousseiden teemojen pohjalta. Koska vastaajajoukko tiedettiin ennalta aktiiviseksi ja helposti kirjallisesti kantaa ottavaksi, pidettiin avointen kysymysten käyttöä perusteltuna. Alkukartoituksessa avoimia kysymyksiä käytettiin aihepiirin eri ulottuvuuksien kartoittamiseksi. (KvantiMOT 2016.) Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa niitä isoja teemoja, jotka paikallistoimijat kokevat tärkeiksi Hopen kannalta – niin omastaan kuin asiakkaidenkin puolesta. Vastaukset auttoivat työn aiherajauksessa sekä alkukartoituksen tekemisessä.

### Kysely pääkaupunkiseudun vapaaehtoisille

Alustavan suunnitelman mukaan huhtikuussa 2017 oli tarkoitus toteuttaa kvalitatiivista menetelmää käyttäen Learning Cafe -tapahtuma Hopen pääkaupunkiseudun vapaaehtoisille toimijoille. Tapahtumaa mainostettiin Hopen pääkaupunkiseudun vapaaehtoisten suljetulla Facebook-sivulla (Liite 2). Learning Cafen keskusteluiden teemat olisi nostettu ensimmäisestä kyselystä saadusta vastauksista. Tapahtumaan ei kuitenkaan ilmoittautunut tarpeeksi osallistujia, joten Learning Cafe päädyttiin korvaamaan triangu-laatiota hyödyntäen ja tutkimusmenetelmää vaihtaen vapaaehtoisille lähettävällä avoimella kyselyllä.

Kysely Hopen pääkaupunkiseudun vapaaehtoisille (Liite 3) suoritettiin huhtikuussa 2017. Kyselyyn kutsuttiin samat vapaaehtoiset, jotka oltiin alun perin kutsuttu Learning Cafe -tilaisuuteen. Kysely toteutettiin digitaalisesti käyttäen Survey Monkey -ohjelmaa ja kyselyn kutsu linkkeineen esitettiin Hopen pääkaupunkiseudun vapaaehtoisten suljetulla Facebook-sivulla, jossa jäseniä on noin 80. Kyselyn avoimet 10 kysymystä muodostettiin Hopen toimihenkilöiden avoimen haastattelun sekä paikallistoimijoiden tiiminvetäjien kyselyn tuloksista muotoutuneiden teemojen pohjalta. Kyselyllä haluttiin kartoittaa Hopen vapaaehtoisten näkemyksiä heille tärkeistä teemoista.

#### 6.2.2 Kysely asiakasperheille

Tutkimuksellisessa opinnäytetyössä haluttiin antaa mahdollisimman monelle Hopen asiakkaalle eli tuhansille ihmisille mahdollisuus tuoda äänensä kuuluviin. Työn laajin kysely, kysely Hopen asiakasperheille (Liite 4), suoritettiin toukokuussa 2017. Kysely toteutettiin digitaalisesti käyttäen Survey Monkey -ohjelmaa ja lähetettiin sähköpostin linkkinä yhteensä 1 965:lle Hopen asiakasperheelle ympäri Suomea (pääkaupunkiseutu, Hämeenlinna, Joensuu, Kajaani, Kouvola, Lohja, Mikkeli, Oulu, Tampere, Turku). Kysely toteutettiin puolistukturoituna kyselynä, koska otannasta haluttiin saada laaja. Laadullisin keinoin toteutetussa aineiston keruussa aineiston suuruuden lisäksi ongelmaksi olisi voinut muodostua aiheen arkuus, ja tämä olisi

voinut heikentää kyselyn luotettavuutta sekä vastausten volyymia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Kaikkien vastanneiden kesken arvottiin Hopen tarjoama 150 euron arvoinen Keskon lahjakortti. Arvonnan tarkoituksena oli motivoida asiakasperheitä vastaamaan kyselyyn. Mahdollisimman korkea vastausprosentti lisää tutkimuksen luotettavuutta. Arvonnan avulla haluttiin myös välittää Hopen arvoja tuottamalla iloa ja konkreettista apua vähävaraisen lapsiperheen arkeen. Asiakasperheille tehdyn kyselyn kysymysten muodostamisen perustana käytettiin alkukartoituksena suoritettujen haastattelun ja kyselyiden tuloksista analysoituja tuloksia.

### 6.3 Aineiston analyysi

Aineiston analyysi on alkanut jo sen keruuvaiheessa. Aineiston analyysillä tarkoitetaan aineiston huolellista lukemista, tekstimateriaalin järjestelyä, sisällön ja rakenteiden erittelyä, jäsentämistä ja pohtimista (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Aineiston analyysin tarkoituksena on luoda selkeyttä aineistoon ja siten tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta (Eskola & Suoranta 1998, 138). Tässä opinnäytetyössä analysoitavaa aineistoa tuottivat avoin haastattelu sekä yhteensä kolme kyselytutkimusta.

Hopen toimihenkilöiden avoin haastattelu litteroitiin sen aikana tehtyjen muistiinpanojen avulla. Litteroinnilla tarkoitetaan puhemuotoisen aineiston tekstien puhtaaksi kirjoittamista aineiston hallitsemista ja analysoimista helpottavaan muotoon. Aineiston käsittelyllä valmistauduttiin varsinaiseen analyysiin, joka luonnistuu parhaiten aineiston ollessa tekstimuodossa. Haastattelun aineiston analyysi toteutettiin muodostamalla aineistosta keskeisiä aiheita eli teemoja (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Teemoittelu mielletään kvalitatiivisen tutkimuksen aineiston analyysin perusmenetelmäksi (Koppa 2015). Tutkimuksessa käytetty triangulaatio mahdollisti monimenetelmällisyyden myös aineiston analyysissä. Teemoittelua päädyttiin käyttämään tutkimuksen aihealueesta ja kysymysten asettelusta johtuen analysointimenetelmänä myös kvantitatiivisten kyselyiden avointen

vastausvaihtoehtojen analysoinnissa. Teemoittelussa aineistosta nostetaan esiin tutkimuskysymyksiä valaisevia teemoja (Eskola & Suoranta 1998, 175). Teemat muodostuvat aiheista, jotka toistuvat aineistossa muodossa tai toisessa. Teemoittelu etenee teemojen muodostamisesta ja ryhmitte-lystä niiden yksityiskohtaisempaan tarkasteluun. (Koppa 2015.) Teemoitte-lussa on aineistosta pyrittävä ensin löytämään työn tarkoituksen ja tavoit-teen kannalta olennaiset aiheet ja sen jälkeen erottelemaan ne. Analyysi-menetelmänä teemoittelu vaatii teorian ja empirian vuorovaikutusta. (Eskola & Suoranta 1998, 176.)

Teemoittelussa on käytetty apuna koodausta. Koodauksen avulla selvite-tään mitä tutkimusaiheeseen liittyvää aineistosta nousee esille ja helpote-taan aineiston käsittelyä. Koodauksella tarkoitetaan aineistoon tehtyjä jä-senteleviä merkintöjä ja luokittelua. Koodauksessa aineistoon merkitään tutkimuskysymysten kannalta olennaisia asioita, joiden avulla pyritään sel-keyttämään aineiston sisältöä. Merkitsemällä samoin koodein tekstikohdat joissa puhutaan samoista tai saman kaltaisista asioista, helpotetaan ana-lyysiä ja tekstin käsittelyä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Kaikki kyselyt toteutettiin käyttäen Survey Monkey ohjelmaa. Ohjelma oli ominaisuuksiltaan helppo käyttää, minkä lisäksi se kokosi numeraalisen da-tan ja saadut avoimet vastaukset selkeästi luettavaan muotoon. Hopen asiakasperheiden kyselyn stukturoidut vastaukset analysoitiin hyödyntäen Survey Monkeyn analysointityökaluja. Tämä helpotti vastausten analysoin-tia. Tulosten esittelyssä haluttiin tuoda vastaajien ääni vahvasti esille, joten tutkimuksessa on päädytty suorien lainauksien käyttöön. Suorat lainaukset toimivat aineistoa kuvaavina esimerkkeinä sekä perusteluina tutkijoiden te-kemille tulkinnoille (Eskola & Suoranta 1998, 176). Triangulaatio näkyi työssä myös tulosten analysointivaiheessa aineiston ollessa teksti- ja nu-meraalisessa muodossa. Aineistoa analysoitiin hyödyntäen teemoittelua ja laskennallista dataa.

Aineiston analyysin prosessia on kuvattu esimerkin avulla Liitteessä 5, jossa kuvataan toimihenkilöiden haastattelusta muodostuneen alustavan ”Toi-meentulo” -teeman muotoutumista ”Yhteiskunnan tarjoama taloudellinen



tuki” -teemaksi. Haastattelun aineiston analyysin pohjalta muodostettiin viisi alustavaa teemaa, joista yksi oli ”Toimeentulo”. Nämä teemat toimivat tutkimuksen esiyymmärryksenä, joita seuraavilla kyselyillä pyrittiin tarkentamaan, vahvistamaan ja kehittämään. Jokaisen suoritettun tutkimusvaiheen jälkeen saadut tulokset analysoitiin, ja saadut tulokset toimivat pohjana seuraavan vaiheen kyselylle. Asiakasperheille luodun kyselyn pohjalla esiyymmärrystä aiheesta toivat siis toimihenkilöiden haastattelu sekä tiiminvetäjien ja vapaaehtoisten kyselyt. Esimerkissä kuvataan aineiston analysointia teemoittelun avulla sekä triangulaation osuutta aineiston analysointivaiheessa.

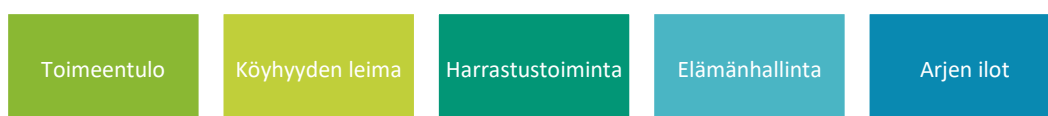
## 7 TULOKSET

Tulosten ensimmäisessä luvussa kuvataan Hopen toimihenkilöiden avoimesta haastattelusta ja paikallistoimijoiden tiiminvetäjille toteutetuista kyselyistä esille nousseet teemat, joita pääkaupunkiseudun vapaaehtoisille toteutetun kyselyn vastaukset jo toistivat. Näiden alkukartoituksina suoritettujen haastattelun ja kyselyiden tulokset helpottivat lopullisen Hopen asiakasperheille suunnatun kyselyn kysymysten muotoilua. Näin ollen ne vaikuttavat myös tutkimuksen lopullisiin tuloksiin.

Toisessa luvussa esitellään Hopen asiakasperheille toteutetun kyselyn tulokset. Tämän kyselyn tulosten pohjalta muodostetaan lopulliset teemat, joihin pohjaten Hope voi tulevaisuudessa muodostaa julkiset, lapsiperheköyhyyteen liittyvät kannanotonsa. Lisäksi tulosten pohjalta tehdään ehdotus siitä, millaisen digitaalisen kanavan kautta Hopen asiakkaiden on jatkossa helppo lähestyä yhdistystä lapsiperheköyhyyden kannanottoihin liittyvissä asioissa.

### 7.1 Alkukartoitusten tulokset

Hopen toimihenkilöiden avoimen haastattelun teemoittelussa nousi esiin viisi isompaa aihealuetta. Nämä olivat toimeentulon tukeminen, köyhyyden aiheuttama leimaantuminen, lasten harrastustoiminnan tukeminen, asiakkaiden elämänhallintaan liittyvät ongelmat sekä asiakkaiden arkeen iloa tuovat asiat (Kuvio 3) Lisäksi haastattelussa kartoitettiin toimihenkilöiden alustavia toiveita yhteydentottokanavan suhteen. Esille nousivat toiveet kanavan digitaalisuudesta, helppokäyttöisyydestä sekä siitä, että yhteydentotot tapahtuisivat ”yksityisesti” ilman, että viestit jäävät kaikkien luettavaksi ja näkyville. Tällä nähtiin olevan vähentävä merkitys provokatiivisten viestien lähettämisen suhteen.



Kuvio 3: Toimihenkilöiden haastattelusta esille nousseet alustavat teemat

Hopen toimihenkilöiden haastattelussa esille nousseet alustavat teemat tarkentuivat ja vahvistuivat entisestään paikallistoimijoiden tiiminvetäjien kyselyssä (Kuvio 4). Kysely lähetettiin 21 henkilölle ja vastauksia saatiin 10. Näin ollen vastausprosentti oli 47,6 %. Kyselystä nousseet vastaukset auttoivat pilkkomaan jo olemassa olevia teemoja pienempiin ja helpommin lähestytäviin aihealueisiin.

TOIMEENTULON ONGELMAT	KÖYHYIDEN LEIMA	HARRASTUS- TOIMINTA	ELÄMÄNHALLINTA	ILOA ARKEEN
<ul style="list-style-type: none"><li>•työttömyys</li><li>•pienet tulot</li><li>•sairaudet ja työkyvyttömyys</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•elämänhallinnan ongelmat</li><li>•jatkuva osattomuus</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•suuri tuen tarve</li><li>•avun saatavuus heikkoa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•mitä ongelmia taustalla</li><li>•rahan riittämättömyys</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•konkreettinen apu</li><li>•elämukset ja yhdessä tekeminen</li><li>•perhe ja lapset</li><li>•kuulluksi tuleminen</li></ul>

Kuvio 4: Paikallistoimijoiden tiiminvetäjien kyselyssä tarkentuneet alustavat teemat

Pääkaupunkiseudun vapaaehtoisille suunnattuun kyselyyn kutsuttiin noin 80 henkilöä. Vastauksia saatiin vain 5 henkilöltä. Vähäisestä vastausprosentista (4 %) huolimatta tulokset antoivat vahvistusta aikaisemmista alkukartoituksista esiin nousseille teemoille. Vapaaehtoisille suunnatusta kyselystä nousi esille hyvin sanoja ja aiheita (Kuva 2), jotka helpottivat lopullisen Hopen asiakasperheille suunnatun kyselyn kysymysten muotoilua.



Kuva 2: Pääkaupunkiseudun vapaaehtoisten kyselystä nousseet aiheet alustavien teemojen tueksi

## 7.2 Hopen asiakasperheille suunnatun kyselyn tulokset

Hopen asiakasperheille suunnattu kysely lähetettiin 1 965 perheelle. Vastauksia saatiin 1 012, vastausprosentin ollessa 51,4 %. Kyselyyn vastaajista 92 % oli naisia ja 8 % miehiä. 54 % kaikista vastaajista oli yli 35-vuotiaita, 37 % 26–35 vuotiaita ja loput 9 % alle 25-vuotiaita. Perhetaustaltaan vastaajista 49 % oli yksinhuoltajaperheitä ja 46 % kahden vanhemman talouksia. Vastaukset jakautuivat melko tasan yksinhuoltajien sekä kahden aikuisen talouksien välillä. Suurperheitä (lapsia 3 tai enemmän) oli yhteensä 40 % vastaajista. Annettujen vastausvaihtoehtojen lisäksi avoimissa vastauksissa mainittiin useampaan otteeseen myös etävanhemmuus, raskaus, perheen täysi-ikäiset lapset sekä isovanhemman hakema tuki lapsenlapsille. 86 % vastaajista oli kantasuomalaisia. Taustatietojen avulla haluttiin paremmin ymmärtää, millaisista perheistä Hopen asiakkaat koostuvat, sekä millaisia ihmiset vastausten takana ovat. Näillä tiedoilla ei suoranaisesti ollut vaikutusta vastausten teemoittelussa, mutta ne auttoivat sijoittamaan tulokset oikeaan kontekstiin.

### 7.2.1 Aineistosta nousseet teemat Hopen julkisille kannanotoille

Vastausten teemoitteluprosessin lopputuloksena aineistosta nousi esiin neljä isoa teemaa: perheen vapaa-ajan tukeminen, yhteiskunnan tarjoama taloudellinen tuki, eriarvoisuus sekä matalan kynnyksen tuki (Kuvio 5). Tässä luvussa esitellään teemoitteluprosessin tulokset. Näiden tutkittujen tulosten pohjalta Hope voi tulevaisuudessa antaa julkisia kannanottoja lapsiperheköyhyyteen liittyen. Tuloksissa nostetaan asiakkaiden ääni esille sellaisena kuin se on, niistä teemoista, jotka he kokevat tärkeiksi.



Kuvio 5: Teemat Hopen julkisille kannanotoille lapsiperheköyhyyteen liittyen

### Perheen vapaa-ajan tukeminen

Kysyttäessä asiakkailta, miten he toivoisivat yhteiskunnan tukevan perheiden toimeentuloa, vastaajista 71 % toivoi tukea lasten harrastustoimintaan. Melkein kaikkien (94 %) vastanneiden mielestä harrastusmaksuihin ja -välineisiin pitäisi saada rahallista avustusta. Lähes kaikkien (89 %) vastanneiden mukaan lapset harrastaisivat enemmän, jos hinnat olisivat alhaisemmat tai lapsille olisi tarjolla ilmaispaiikkoja. Lähes puolessa (47 %) perheistä ei lasten harrastustoimintaan saatu minkäänlaista tukea. Tukea kuitenkin koki tarvitsevansa 72 % vastanneista. Melkein sama määrä (69 %) vastanneista ei tiennyt, mistä tukea voisi saada tai hakea. Avoimista vastauksista nousi esille, että harrastustoiminnan tuelle on tilausta ja tarvetta. Jos sitä jossain onkin saatavilla, ei asiakkailta ole siitä tietoa. Lapset eivät voineet osallistua harrastustoimintaan perheen heikon rahatilanteen vuoksi.

*"Lapseni ei ole päässyt harrastamaan vielä mitään kun ei ole varaa."* (Vastaja #763)

Melkein kaikki (97 %) vastanneet olivat sitä mieltä, että harrastaminen tuo onnistumisen tunteita, iloa lapsen arkeen sekä kavereita. 96 % mukaan harrastuksen kautta lapsi kokee olevansa tasavertainen ikätovereidensa kanssa. Tulosten mukaan 81 % perheiden lapsista haluaa harrastaa.

*"Harrastuksia pitää vieläkin liikaa selitellä vaikka niiden vaikutus lapsen elämään ja mahdollisuuksiin on kiistatta suuri."* (Vastaja #505)

Vastanneista 99 % piti perheenä yhdessä tekemistä tärkeänä. Kyselyn avoimista vastauksista nousi esille, että varojen ollessa vähäiset mahdollisuudet perheen yhteisiin aktiviteetteihin koetaan rajallisiksi. Erilaisille tukimuodoille oli kysyntää. Ilman rahallista tukea elämykset, esimerkiksi elokuvat ja tapahtumat, eivät olisi suurelle osalle (89 %) perheistä mahdollisia. Yli puolet (52 %) vastaajista toivoi pääsevänsä perheensä kanssa tuetulle lomalle.

### Yhteiskunnan tarjoama taloudellinen tuki

Kyselyssä selvitettiin niitä syitä mitkä ovat perheiden Hopen asiakkuuden taustalla. Vastaajista suurin osa (75 %) nimeää Hopen asiakkuuden johtuvan vähävaraisuudesta. Melkein puolelta (47 %) vastaajista taustalta löytyi työttömyyttä. Yksinhuoltajuus (39 %), velkaantuminen (28 %) sekä opiskelu (13 %) näyttelivät myös isoa roolia.

Parempia toimeentulon/asumisen tukia toivoi yli puolet (54 %) vastaajista, perustoimeentulotukea (39 %) ja parempia opiskelutukia neljännes (22 %) vastaajista.

*”Huomioida, että toimeentulotuki on joillekin valitettavasti pysyvä tilanne, ei tilapäinen, kuten lainsäätäjät ajattelevat. Koska toimeentulotuen katsotaan olevan tilapäistä, ei ole huomioitu, ettei sillä tule pitkällä aikavälillä mitenkään toimeen.”* (Vastaaja #379)

Kyselyn avoimien vastauksien mukaan yhteiskunnan tarjoamien tukien leikkaaminen koettiin ongelmallisena.

*”Lapsiperheiden tukiin ei saisi kajota. Eikä työttömien. Jatkuvasti saa kitkuttaa viikosta toiseen. Vielä kun leikataan niin ei kohta varmaan itse voi syödä mitään, kun yrittää lapsille saada kuitenkin päivittäin yhden lämpimän aterian. Vaatteita ei raaski vanhemmat ostaa kun lapset tarvitsee niitä enemmän. Nekin on suurimmaksi osin lahjoituksena saatu.”* (Vastaaja #773)

Vähävaraisten perheiden talouden ollessa jo valmiiksi tiukalla, tuntuivat tuista tehdyt leikkaukset monesti kohtuuttomilta.

*”Jatkuva tuista ja lisistä leikkaaminen on kohtuutonta! Ei pysty monen lapsen kanssa tekemään juuri mitään kivaa yhdessä, kun joka penni täytyy laskea, että saa ruokaa ja laskuja maksettua..”* (Vastaaja #874)

### Eriarvoisuus

Kyselyn avoimien vastauksien mukaan eriarvoisuus koettiin suurena ongelmana ja etenkin lapsiin liittyvinä ilmiöinä. Vastauksista eriarvoisuuteen liittyviä aiheita olivat lasten eriarvoisuus ja kiusaaminen, syrjäytyminen sekä työntekijöiden asenteet vähävaraisia lapsiperheitä kohtaan.

*"Nykyisin, erityisesti kaupungeissa asuvat, vähävaraisemmat lapsiperheet kärsivät lähes päivittäin eriarvoisuutta koulussa, päiväkodeissa ja esikouluissa, että sillä ja tällä on sellainen harrastus ja se ja tuo ovat lähdössä lomalle esim. Kreikkaan jne."* (Vastaaaja #871)

Vastauksissa eriarvoisuus liitettiin usein vapaa-ajan viettoon, harrastusmahdollisuuksiin sekä vaatteisiin ja tavaroihin.

*"Lasten eriarvoisuus perheen taloudellisten tilanteiden takia! Jos ei ole varaa, lapset eivät voi harrastaa, käydä tapahtumissa (esim. Sirkus, korkeasaari, hoplop), matkustaa jne. Nämä asiat tulevat esiin pk:ssa ja koulussa kun lapset puhuvat mitä kaikkea ovat tehneet esim lomalla tai iltaisin jne."* (Vastaaaja #25)

Myös kiusaaminen nousi esille kyselytutkimuksen avoimista vastauksista.

*"Miten kännyköiden, tietokoneiden ym. puuttuminen/vanhat laitteet vaikuttavat lasten koulunkäyntiin, kiusaamiseen."* (Vastaaaja #1008)

Tasavertaisuuteen liittyviin kysymyksiin vastanneista reilusti yli puolet (67 %) koki nykyisen elämäntilanteensa ongelmalliseksi. Puolet vastaajista (51 %) oli sitä mieltä, että vähävaraisuus näkyy heistä ulospäin.

*"Jokainen lapsi on saman arvoinen oli tumma tai valkoinen oli kalliisti puettu tai ostettu kirpparilta vaatteet. Myös että tämän aikuiset ymmärtäisivät."* (Vastaaaja #590)

40 % vastaajista koki, että he eivät saaneet tasavertaista kohtelua julkisissa palveluissa asioidessaan.

*"Tasa-arvoinen ja inhimillinen kohtelu julkisten ammattien edustajilta asiakkaan taustasta, diagnooseista tmv. huolimatta!"* (Vastaaaja #289)

### Matalan kynnyksen tuki

Vastaajista 43 % koki ettei saa riittävästi tukea ja apua sitä tarvitessaan. Vastaajien mukaan tilapäisessä ja hetkellisessä kriisissä avun saaminen oli vaikeaa. Tällaisiksi tilanteiksi mainittiin muun muassa hometalo-ongelmat sekä äkilliset sairastumiset.

*”Tunnustamalla homeen aiheuttamat haitat, että me sairastuneet saisimme tukea kun todellakin sitä tarvitsemme. Jonkinlainen kriisiapu olisi paikallaan kun koko omaisuus menee kaatopaikalle.” (Vastaaja #497)*

Lähes puolet (49 %) vastaajista koki, että heillä ei ole tarpeeksi laajaa tukiverkostoa. Konkreettisesta avusta, kuten tavara- ja vaatelahjoituksista koki hyötyvänsä lähes kaikki (96 %) vastaajista. Arjessa pärjäämiseen apua koki tarvitsevänsa yli puolet (58 %) vastaajista. Konkreettista apua toivottiin esimerkiksi lastenhoitoon (58 %). Avointen vastausten perusteella tuloksista ilmeni, että etenkin erityislapsiperheet kaipasivat enemmän ymmärrystä sekä tukea arjessa jaksamiseen. Tukea toivottiin ensisijaisesti lapsille, mutta myös vanhemmat kokivat sitä tarvitsevänsa.

*”Tarjoamalla kodinhoitajia lapsiperheisiin ja tukemalla tätä kautta perheitä, voimavaroja ja ennaltaehkäisten suurempia ongelmia perheissä. Kun perusta on kunnossa, sen päälle on tukevampi rakentaa tulevaisuutta.” (Vastaaja #446)*

Vertaistuki koettiin vastaajien kesken tärkeäksi. Lähes kaikki (92 %) vastaajista koki vertaistuen auttavan jaksamaan arjen haasteissa.

*”Erityislapsiperheen arkiset haasteet, tukiviidakko ja lastenhoitoapu, samanlaisten perheiden kohtaamia kaivataan.” (Vastaaja #505)*

Viidesosa vastaajista (19 %) koki tarvitsevänsa perheen toimeentuloon liittyvää ohjausta ja neuvontaa. Avoimista vastausvaihtoehdoista nousi esille tämänhetkisen byrokratian monimutkaisuus ja jäykkyys. Tukijärjestelmät koetaan sekaviksi ja jäykiksi.

*”Sitä ettei kaikki aika mene paperisotaan.” (Vastaaja #505)*

Yli puolet (60 %) vastaajista koki tarvitsevänsa apua työllistymiseen. Joustavampia työllistymismahdollisuuksia toivoi 24 % vastaajista, parempia opiskelumahdollisuuksia 13 %. Avoimista vastauksista kävi ilmi, että asiakailta löytyisi tahtoa ja halua niin opiskeluun kuin työn tekemiseenkin. Vastaajat kokivat, että ahkeruudesta rokotetaan ja tukia leikataan. Lisäksi tulorajat koettiin mataliksi.



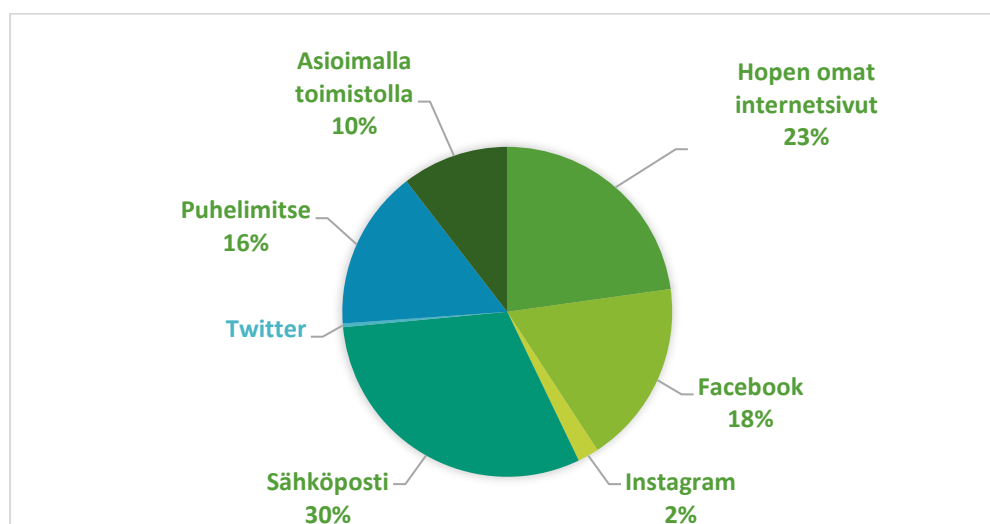
*”Elämä ei ole aina kuin strömsössä ja toisinaan tapahtumat ajaa tietynlaiseen tilanteeseen. On ikävä kun yrittää eteenpäin niin siitä sitten rankaistaan.” (Vastaaaja #900)*

Vastaaajista yli puolet (61 %) koki tarvitsevansa tukea oikeiden palveluiden piiriin hakeutumisessa.

*”Jotenkin tuntuu että on vaikea tietää mitä tukea voisi edes saada eikä ole paikkaa mistä sitä kysyisi. Luulen että esim. maahanmuuttajia opastetaan kädestä pitäen mistä ja mitä tukea voi hakea. Olen pitkäaikaissairas ja välillä todella masentunut kaikesta. Ei siihen auta masennuslääkkeet. Emme päässeet edes tuetulle lomalle.” (Vastaaaja #616)*

## 7.2.2 Toiveet digitaaliselle yhteydenottokanavalle

Kyselytutkimuksen vastaaajista 43 % vastasi kysymykseen digitaaliseen yhteydenottokanavaan liittyen. Eniten kannatusta vastausvaihtoehdoista keräsi sähköposti. Muiksi vaihtoehdoiksi nousivat Hopen omat internetsivut, Facebook, puhelin sekä toimistolla asioiminen (Kuvio 6). Avoimissa vastauksissa muiksi tavoiksi ehdotettiin tekstiviestiä, kotikäyntiä ja paperista lomaketta varastolla asiointiin yhteyteen. Suurin osa vastaaajista (69 %) toivoi voivansa pysyä anonyyminä lähestyessään Hopea julkisiin kannanottoihin liittyvissä asioissa.



Kuvio 6: Vastausvaihtoehtojen prosentuaalinen jakautuminen yhteydenottokanavan muodosta

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa tutkimuksellisen opinnäytetyön tuloksia vertaillaan aikaisempien tutkimusten tuloksiin. Johtopäätöksissä pohditaan myös tuloksiin vaikuttaneita tekijöitä. Tutkimustuloksista saadun tutkitun tiedon avulla alkukartoitusten alustavia teemoja on vahvistettu, tarkennettu ja kehitetty. Johtopäätöksissä esitetään lopulliset teemat, joihin Hope voi tulevaisuudessa pohjata ottaessaan julkisesti kantaa lapsiperheköyhyyteen liittyvissä asioissa. Johtopäätökset luvussa esitetään myös ehdotus digitaalisesta yhteydenottokanavasta. Kappaleessa pohditaan myös saatujen tulosten luotettavuutta, eettisyyttä, hyödyntämismahdollisuuksia sekä uusia tutkimusaiheita.

### 8.1 Teemat Hopen julkisille kannanotoille

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen kaikkien tulosten perusteella luodut teemat Hopen julkisille kannanotoille. Jotta tulokset ovat käytännössä mahdollisimman helposti hyödynnettävissä, on tuloksista nousseita teemoja tarkennettu edelleen pienempiin aihealueisiin (Kuvio 7). Alla esitetyt teemat Hopen julkisille kannanotoille pohjautuvat kaikkiin opinnäytetyöprosessin aikana tuotettuihin tutkimustuloksiin. Tätä prosessia havainnollistetaan tarkemmin Liitteessä 6.

PERHEEN VAPAA-AJAN TUKEMINEN	YHTEISKUNNAN TARJOAMA TALOUDELLINEN TUKI	ERiarvoisuus	MATALAN KYNNYKSEN TUKI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harrastustoiminnan tukeminen</li> <li>• Elämysten mahdollistaminen</li> <li>• Tuetut lomat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tuet ja leikkaukset</li> <li>• Opintotuet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lasten eriarvoisuus ja kiusaaminen</li> <li>• Syrjäytyminen</li> <li>• Työntekijöiden asenteet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oikea-aikainen tuki</li> <li>• Konkreettinen tuki</li> <li>• Ennaltaehkäisy</li> <li>• palveluohjaus</li> </ul>

Kuvio 7: Tarkennetut teemat Hopen julkisille kannanotoille lapsiperheköyhyyteen liittyen

### 8.1.1 Perheen vapaa-ajan tukeminen

Tulosten perusteella perheet kokivat yhteisen vapaa-ajan erityisen tärkeäksi. Vuoren (2012, 84) tutkimuksen mukaan yhteinen ja erillinen mielekäs tekeminen on tärkeää kaikille perheenjäsenille. Perheen yhteistä aikaa arvostetaan, ja se nähdään resurssina mutta myös resursseja kuluttavana silloin, kun arjen vaikeudet vievät liikaa voimia eikä yhteisestä ajasta jaksettakaan nauttia.

Hopen asiakkaat kokivat harrastamisen ja vapaa-ajan toiminnan osa-alueena, jota heikko rahallinen toimeentulo monesti rajoittaa. Harrastaminen ja erilaiset vapaa-ajan elämykset ovat monesti kalliita, ja niihin ei heikossa taloudellisessa tilanteessa ole varaa. Näitä tuloksia tukee myös Pelastakaa Lapset ry:n (2015, 7) raportti, jonka mukaan vähävaraisiksi itsensä kokevien vapaa-ajanviettomahdollisuudet ovat muita rajoittuneemmat. Hakovirran ja Rantalaihon (2012, 114) mukaan taloudellisesti heikommassa asemassa olevat lapset eivät voi viettää vapaa-aikaansa samalla tavoin kuin ikätoverinsa, mikä taas vaikuttaa lasten väliseen yhteenkuuluvuuden tunteeseen.

#### Harrastustoiminnan tukeminen

Hopen asiakkaat toivoivat erityisesti tukea lasten harrastustoimintaan. Tällaisiksi tukimuodoiksi nimettiin rahallinen tuki niin harrastusvälineisiin kuin harrastusmaksuihinkin, harrastusmaksujen yleisesti alhaisemmat hinnat sekä ilmaispaidat vähävaraisten perheiden lapsille. Perheet eivät monesti tiedäneet, mistä tukea harrastustoimintaan voisi hakea tai onko tuen saaminen yleensäkin mahdollista.

Lasten harrastustoiminta nähtiin tärkeänä, ja vastauksista nousi esille selkeästi halukkuus harrastamiseen. Suurin osa vastaajista sanoi harrastavansa enemmän, jos se olisi halvempaa tai siihen saisi rahallista avustusta. Harrastukset tuovat lapsille onnistumisen tunteita, iloa ja ystäviä. Harrastusten kautta lapset kokevat olevansa tasavertaisia ikätovereidensa kanssa. Perheen taloudelliset resurssit määrittävät lasten vapaa-aikaa ja sitä kautta myös lasten osallisuutta erilaisiin sosiaalisiin tilanteisiin (Hakovirta & Rantalaiho 2012, 65). Ryhmän ulkopuolelle jäämisellä on pitkäkestoiset

vaikutukset lapsen hyvinvoinnin ja terveen itsetunnon kehityksessä. Vähävaraisten ja haastavissa tilanteissa elävien perheiden lapset ovat vaarassa syrjäytyä Suomessa erityisesti harrastuksista. (Pelastakaa lapset 2015, 4, 7.)

### Elämysten mahdollistaminen

Yhdessä tekeminen koettiin tärkeäksi. Ilman rahallista tukea monet elämykset, kuten elokuvat ja erilaiset tapahtumat, eivät kuitenkaan olleet asiakasperheille mahdollisia. Pelastakaa lapset ry:n (2015, 4) tekemän tutkimuksen mukaan köyhyyttä kokevat lapset arvioivat, ettei heillä ole samanlaisia mahdollisuuksia kuin muilla lapsilla harrastaa, matkustella ja osallistua juhliin sekä muihin tapahtumiin. Lapset kertovat joutuvansa jäämään esimerkiksi syntymäpäiväjuhlista pois perheen rahatilanteen vuoksi. Lisäksi vähävaraisiksi itsensä kokevien perheiden vapaa-ajan vieton mahdollisuudet ovat muita rajoittuneemmat.

### Tuetut lomat

Matkustamisesta on muodostunut kulttuurinen odotus ja ne, joille lomamatkat eivät varallisuuden vuoksi ole mahdollisia, joutuvat kokemaan erilaisuutta (Hakovirta & Rantalaiho 2012, 16). Erilaiset lomat ja matkat eivät olleet monellekaan asiakasperheelle mahdollisia perheen taloudellisen tilanteen vuoksi. Tuettuja lomia toivottiin ja niille nähtiin tarvetta. Moni perhe ei ollut tietoinen tuettujen lomien mahdollisuudesta tai siitä, mitä kautta sellaiselle hakeutua. Köyhyys vaikuttaa koko lapsen elämään rajoittaen myös vapaa-aikaa. Eriarvoistuminen näkyy vapaa-ajan mahdollisuuksien kaventuksena. (Pelastakaa lapset 2015, 7.)

#### 8.1.2 Yhteiskunnan tarjoama taloudellinen tuki

Yhteiskunnan tarjoama taloudellinen tuki nähtiin monessa asiakasperheessä puutteellisenä. Lapsiperheiden toimeentulon tukeminen ja köyhyyttä tuottavien mekanismien purkaminen on kuitenkin pitkällä tähtäimellä kannattava investointi niin inhimillisesti kuin taloudellisestikin (Karvonen & Salmi 2016, 3). Köyhyys vaikuttaa lasten arkeen ja elämään

kokonaisvaltaisesti ja moniulotteisesti. Perheen taloudellisten resurssien vähyys näkyy ruoan puutteena, huonona vaatetuksena, heikentyneinä asu-misolosuhteina sekä rajoittuneina harrastamismahdollisuuksina. Lisäksi lapset kokevat kiusaamista, sosiaalista eristämistä, osattomuutta ja syrjäy-tymistä. (Ridge 2002.) Lapsen oikeuksien toteutumiselle on luotava edelly-tykset riittävillä julkisilla investoinneilla. Yhteiskunnan on turvattava tarvit-tava määrä resursseja lapsille ja maan tulevaisuudelle. (Pelastakaa lapset 2015, 7.)

Karvosen ja Salmen (2016, 3) raportissa todetaan, että toimeentulo-ongel-mat heijastuvat lapsiperheiden hyvinvointiin moninaisin tavoin. Jos toimeen-tulo on hankalaa, vanhemmilla on muita lapsiperheitä useammin parisuh-deongelmia, huolta vanhemmuudestaan sekä yleisemmin huolia lastensa terveydestä, elämäntavoista, tunne-elämästä ja sosiaalisista suhteista sekä lapsen oppimisesta. Tulokset heijastavat vahvasti samaa kokemuspohjaa, mitä Hopen asiakkaiden vastaukset antoivat ymmärtää. Salmen ym. (2016, 70) mukaan lapsiperheköyhyyden kasvuun on syytä puuttua pikaisesti, sillä suuri osa lapsiperheistä kärsii toimeentulo-ongelmista. Lapsiperheiden toi-meentuloa voitaisiin kohentaa nostamalla lapsiperheiden tulonsiirtojen re-aaliarvoa ja poistamalla tulonsiirtojen indeksijäädytykset.

### Tuet ja leikkaukset

Hopen asiakkaista lähes puolet kertoo vähävaraisuuden johtuvan työttö-myydestä, ja yli puolet kaikista vastaajista toivoo parempia toimeentulon ja/tai asumisen tukia. Ongelmalliseksi koettiin myös jatkuvat uhat ja leik-kaukset tuissa sekä eri tukien vaikutukset toisiinsa. Asiakkaat kokivat jo nyt elävänsä riskirajoilla, ja epävarmuutta sekä stressiä lisäsivät toistuvat muu-tokset tukilinjauksissa. Suurperheet (joissa lapsia 3 tai enemmän) toivoivat, että perheen koko huomioitaisiin paremmin esimerkiksi asumisen tuissa. Vuoden 2016 budjetissa toteutetut säästötoimet kohdistuivat Valtiovarain-ministeriön laskelmien mukaan ankarimmin juuri lapsiperheisiin ja eläkeläi-siin. Lapsilisän indeksisidonnaisuus poistettiin, minkä lisäksi asumiskulut, sairauskulut ja liikkumiskulut nousivat. (Salmi, Närvi ym. 2016, 25–26.)

Salmen, Närvi ym. (2016, 24) mukaan vähävaraiset lapsiperheet ovat riippuvaisia sosiaaliturvasta. Lapsiperheiden perusturva on kehittynyt viime vuosina eri tavoin kuin muiden väestöryhmien: samaan aikaan kun muiden väestöryhmien perusturvan taso on pysynyt ennallaan tai jopa parantunut, lapsiperheiden etuudet ovat heikentyneet. Hopen asiakkaat eivät kuitenkaan nähneet ainoana ongelmana tukien alhaista euromäärää. Suuremmaksi rajoittavaksi tekijäksi koettiin matalat tulorajat ja ahkeruudesta rokotaminen – työttömyysloukusta nouseminen koettiin vaikeaksi, työn tekemistä ei nähty kannattavaksi. Halua ja tahtoa työn tekemiselle monesti olisi ollut, mutta tukien menettämisen pelossa tilaisuuksiin ei uskallettu tarttua. Salmen, Karvosen ym (2016, 71) mukaan myös varsinkin pienten lasten vanhempien perhetilanne tulisi ottaa huomioon työmarkkinauudistuksissa. Poliittisia päätöksiä tehdessä tulisi arvioida työn ja perheen yhteensovittamista. Velvoitteet ovat liian tiukkoja ja kankeita. Esimerkiksi nykyisen työttömyystuen saannin edellytyksenä työtön työnhakija velvoitetaan karenssin uhallla ottamaan työ vastaan työssäkäyntialueen ulkopuolelta, jos työmatkoihin kuluu keskimäärin alle kolme tuntia. Tämä esimerkki kuvaa sitä, kuinka tällaisissa päätöksissä tulisi ottaa työnhakijoiden perhetilanne ja lastenhoitojärjestelyt huomioon.

### Opintotuet

Hopen asiakkaat kokivat perheellisten opiskelijoiden tuet puutteellisiksi. Tuissa ei heidän mukaansa otettu tarpeeksi huomioon perheen vaikutusta tuen määrään. Asiakkaiden kokemusta tukee Salmen, Karvosen ym. (2016, 70) raportin tulokset, joiden mukaan opintotukeen lisättävä lapsikorotus helpottaisi opiskelevien lapsiperheiden toimeentuloa. Huollettavat lapset tulisi ottaa huomioon myös opintolainojen takaisinmaksuvelvoitteissa. Tämä voitaisiin toteuttaa ylimääräisenä ”lapsivähennyksenä” tai lasten perusteella myönnettävänä lykkäysmahdollisuutena työttömien ja pienituloisten korkeakoulutettujen opintolainojen takaisinmaksussa. Salmi, Karvonen ym. (2016, 41, 70) toteavat, että merkittävällä osalla vähävaraisia lapsiperheitä köyhyyden taustalla on huoltajan vähäinen koulutus ja siitä johtuvat heikot mahdollisuudet työmarkkinoilla. Työpaikkojen määrä, joihin riittäisi vähäinen koulutus, on vähentynyt merkittävästi. Toisaalta korkeakoulutus ei enää takaa

vakaata työsuhdetta ja toimeentuloa. Työmarkkinoilla määräaikaisuus, osa-aikaisuus ja itsensä työllistäminen ovat lisääntymässä.

### 8.1.3 Eriarvoisuus

Erilaiset kulutusresurssit tuottavat eriarvoisuutta, määrittäen perheiden sosiaalista asemaa ja osallisuutta (Hakovirta & Rantalaiho 2012, 114). Tulosten perusteella yli puolet vastaajista koki olevansa arvostettu ja tasavertainen elämän haasteista huolimatta. Taloudellinen eriarvoisuus onkin abstrakti käsite (Hakovirta & Rantalaiho 2012, 13). Vähävaraisuus vaikuttaa monella tavalla perheiden elämään. Vastauksien mukaan vähävaraiset perheet toivoivat tasavertaista mahdollisuutta osallistumiseen. Köyhyys rajaa mahdollisuuksia vapaa-ajalla, mutta myös koulussa ja kaverisuhteissa (Pelastakaa lapset 2015, 4). Tulosten mukaan eriarvoisuuteen liittyviä asioita oli lasten eriarvoisuus ja kiusaaminen, syrjäytyminen ja työntekijöiden asenteet vähävaraisia lapsiperheitä kohtaan.

#### Lasten eriarvoisuus ja kiusaaminen

Asiakkaiden vastauksista nousee esille vanhempien huoli lasten kokemasta eriarvoisuudesta, jos perhe ei pysty mahdollistamaan lapsen kokemusta tasavertaisuudesta. Lasten kokema eriarvoisuus voi kuitenkin poiketa merkittävästi siitä, miten aikuiset eriarvoisuuden kokevat ja näkevät. Myös lapsen ikä vaikuttaa kokemuksiin. (Hakovirta & Rantalaiho 2012, 10, 16.) Vastauksissa toivotaan yhteiskunnalta tukea ja mahdollisuutta tasavertaiseen osallistumiseen. Vähävaraisten perheiden vanhemmilla on huoli siitä, että lapset jäävät ulkopuolelle monista asioista rahan takia. Köyhyys vaikuttaa kin koko lapsen elämään rajoittaen myös vapaa-aikaa (Pelastakaa lapset 2015, 7).

Lapset tunnistavat taloudellista eriarvoisuutta ulkoisten tunnusmerkkien, kuten pukeutumisen perusteella. Myös lapsen omistamien tavaroiden, esimerkiksi puhelimen merkki, ikä ja malli, huomataan. (Hakovirta & Rantalaiho 2012, 115). Vähävaraiset perheet eivät voi kuitenkaan hankkia lapsille kalteimpia merkkivaatteita tai uusinta puhelinmallia. Samanlaiset tavarat ja

harrastukset lisäävät lasten välistä yhteenkuuluvuuden tunnetta (Hakovirta & Rantalaiho 2012, 20).

Kiusaaminen on yksi taloudellisuuden eriarvoisuuden seuraus, mikä ilmenee syrjimisenä ja ryhmästä pois sulkemisena (Hakovirta & Rantalaiho 2012, 116). Vähävaraisten perheiden lapset kokevat usein kiusaamista, mikä liittyy usein ulkonäöllisiin asioihin, kuten vaatteisiin (Pelastakaa lapset 2015, 4).

### Syrjäytyminen

Kokemukset eriarvoisuudesta voivat johtaa syrjäytymiseen. Hakovirran & Rantalaihon (2012, 11) tutkimuksen mukaan lapsille syrjäytyminen ei tarkoita taloudellisia seikkoja tai eriarvoisuutta, vaan he mieltävät syrjäytymisen sosiaalisten verkostojen ulkopuolelle jäämisenä. Syrjäytymiseen johtavina asioina vastauksista nousee vahvasti esille rajalliset vapaa-ajanvietto- ja mielekkään harrastamisen mahdollisuudet. Vähävaraisilla perheillä ei ole antaa rahaa lasten vapaa-ajan viettoon. Erityisesti lapsilla kuluttamisen merkitys liittyy vahvasti yhteenkuuluvuuden ja porukkaan kuulumisen tunteeseen. Erilaiset mahdollisuudet kuluttaa tuovat näkyvästi esille lasten välillä vallitsevia taloudellisia eroja. (Hakovirta & Rantalaiho 2012, 44.)

Ridgen (2002) mukaan vähävaraiset lapset kokevat sosiaalista eristämistä, osattomuutta ja syrjäytymistä. Vastauksista nousee useasti esille aito huoli lasten ja nuorten vaarasta syrjäytyä vähävaraisuuden vuoksi. Ryhmän ulkopuolelle jäämisellä on pitkäkestoiset vaikutukset lapsen hyvinvoinnin ja terveen itsetunnon kehityksessä. Vähävaraisten ja haastavissa tilanteissa elävien perheiden lapset ovat vaarassa syrjäytyä Suomessa erityisesti harrastuksista. (Pelastakaa lapset 2015, 4, 7.) Harrastamiseen toivottiinkin vastauksissa tukea yhteiskunnalta. Vastauksien mukaan syrjäytymistä voitaisiin estää tarjoamalla edullisempia ja ilmaisia harrastamismahdollisuuksia vähävaraisille lapsiperheille.

### Työntekijöiden asenteet



Hopen asiakkaille tehdyn kyselyn avoimista vastauksista nousi useasti esille asiakkaiden negatiiviset kokemukset julkisten palveluiden työntekijöiden asenteista vähävaraisia perheitä kohtaan. Perheet nähdään usein ongelmien näkökulmasta, minkä seurauksena perheet tuntevat itsensä vieraantuneiksi auttajistaan (Vuori 2012, 26). Perheet kokivat, ettei heitä arvosteta, heidän avun tarvettaan vähätellään tai heitä kohdellaan alentuvasti, tönkeytyä tai epäasiallisesti. Tällaiset kokemukset herättävät ristiriitaisia tunteuksia virallisesta järjestelmästä saatua tukea kohtaan. (Vuori 2012, 73.)

Vähävaraisten perheiden vanhemmat kokivat, että heidän tulisi esittää parempia kuin ovatkaan. Myös Vuoren (2012, 91) tutkimuksessa perheiden äidit ovat kertoneet, etteivät uskalla puhua kaikista ongelmistaan esimerkiksi neuvolassa, koska heidän mielestään siellä tulisi näytellä onnellista perhettä. Perheillä saattaa tulla myös tunne, etteivät he voi tilanteensa vuoksi tehdä itse päätöksiä omista asioistaan. Perheet kokevat, että sosiaali- ja terveysviranomaiset ottavat asiakkaan päätösvallan itselleen ja sanovat, kuinka perheiden tulisi elää. Heille tulee tunne, että valtaa käytetään palvelujen ja rahan jakamisen varjolla. Tällaiset ulkopuolisuuden ja omasta elämästä vieraantumisen kokemukset passivoivat. (Vuori 2012, 73.)

#### 8.1.4 Matalan kynnyksen tuki

Tarve matalan kynnyksen tuelle oli teema, joka nousi esille läpi tutkimuksen. Perheet kokivat, että ennaltaehkäisevällä työllä, avun oikea-aikaisuudella sekä palveluohjauksella olisi monesti ratkaiseva merkitys perheen hyvinvoinnin kannalta. Palveluiden piiriin hakeutuminen koettiin monesti vaikeaksi, aina ei edes tiedetty mistä apua voi saada tai onko apua edes tarjolla. Kun voimavarat ovat vähissä, ei asioita jakseta selvittää ja ongelmat pääsevät kasaantumaan. Myös Vuoren (2012, 12) tutkimuksen tulokset tukevat tätä – heikoimmassa asemassa olevia perheitä tavoitetaan huonosti, eivätkä tukitoimet aina toimi tarkoitetulla tavalla. Kaikilla lapsiperheillä on oikeus saada kotipalvelua, mutta monikaan perhe ei ole asiasta tietoinen (Rinta-Tassi 2015).

### Oikea-aikainen tuki

Vastauksista nousi esille toive matalan kynnyksen avusta ja tuesta hetkellisesti vaikeassa elämäntilanteessa. Hetkellisesti vaikea elämäntilanne voi kohdata ketä tahansa. Tällaisiksi esimerkeiksi vastauksista nousi esille vanhempien arjessa jaksaminen, ero tai perheen kohtaamat homekotiongelmät. Hetkellisen, helposti saatavan tuen koettiin auttavan perheitä oleellisesti vaikean elämäntilanteen yli. Kuntien tarjoaman kotiavun tarkoituksena on tarjota perheille helposti saavutettavia, matalan kynnyksen palveluja. Tavoitteena on lyhytaikainen, tehokas tuki (Rinta-Tassi 2015).

Vuori (2012, 25) toteaa, että voimavarojen vahvistamista tarvitaan, jos asiakkaalta puuttuu voimia tai häntä uhkaa tilanne, jossa voimat eivät riitä. Perhe voi vahvistaa omia voimavarojaan omalla toiminnallaan, tai niitä voidaan vahvistaa perheen ulkopuolelta. Voimavarojen vahvistamisen seurauksena asiakkaan itsetunto, oman elämän hallinnan tunne ja itsemäärääminen lisääntyvät. Henkilökohtainen kasvu johtaa asiakkaan hyvää vointia ylläpitävään käyttäytymiseen ja elämänlaadun paranemiseen. Perheen oikea-aikaisella, hetkellisellä tuella voidaan ehkäistä ongelmien syventymistä sekä järeämpien tukimuotojen tarvetta.

### Konkreettinen tuki

Lapset koetaan perheissä voimavarana, jotka kannustavat eteenpäin ja luovat uskoa tulevaan. Lasten vuoksi ollaan valmiita tinkimään omasta hyvinvoinnista, äitiyttä ja isyyttä pidetään tärkeänä. Pienten lasten vanhempien hyvän voinnin ja jaksamisen ylläpitämiseksi mahdollisuus omaan aikaan on tärkeää. Sosiaalisen verkoston olemassaolo ja sen tuoma tuki ovat tärkeitä perheen hyvälle voinnille. Läheisverkoston puuttumisesta aiheutuva yksinäisyys aiheuttaa pahaa oloa. (Vuori 2012, 69, 85–86.) Sama kokemusmaailma heijastui myös asiakkaiden vastauksissa. Varsinkin yksinhuoltajasekä erityislapsiperheissä vanhempien jaksaminen oli kortilla. Lasten hyvinvointi laitettiin oman jaksamisen edelle. Tämä aiheuttaa pidemmän päälle ongelmien kasaantumista. Moni perhe esittikin toiveen konkreettisesta lasten- ja kodinhoitoavusta. Tällaista kotipalvelua pitäisikin kunnilla olla tarjolla

uuden sosiaalilain myötä, mutta asiakkaat eivät tutkimuksen tuloksien mukaan koe olevansa asiasta tietoisia. Kuka tahansa voi yllättäen tarvita apua arjessa selviytyäkseen hankalassa elämäntilanteessa. Kotiapu voi olla esimerkiksi lastenhoitoa, siivousta tai ruoanlaittoapua perheiden tarpeista riippuen. (Rinta-Tassi 2015.)

Yksinhuoltajaperheissä lastenhoidollisen avun tai sen puutteen nähtiin rajoittavan myös työn tekoa, kun kyseessä oli vuorotyötä tekevä vanhempi. Tätä kautta vaikutukset kohdistuivat perheen toimeentuloon sekä hyvinvointiin. Lapsiperhearjen yhdistäminen kolmivuorotyöhön koettiin ongelmallisena varsinkin silloin, kun lapset eivät kuuluneet enää varhaiskasvatuksen piiriin, mutta eivät olleet vielä tarpeeksi vanhoja pärjätäkseen yksin kotona esimerkiksi yön yli.

Konkreettisen tuen muodoiksi nimettiin myös tavara- ja vaatelahjoitukset, ruoka-avustukset sekä erilaiset elämykset, kuten elokuvat ja tapahtumat. Näille nähtiin todellinen käytännön hyöty silloin, kun perheen taloudellinen tilanne oli heikoilla. Perheen ulkopuolelta tuleva tuki merkitsee perheille tarpeellisen avun saannin kokemusta, joka vaikuttaa positiivisella tavalla arkipäivän hyvään vointiin. Toisaalta tuki saattoi tuottaa myös ristiriitaisia, negatiivisia tuntemuksia kuten syyllisyyden tunnetta siitä, ettei itse pärjännyt. (Vuori 2012, 71.) Asiakkaat halusivat pärjätä itse, ja avun hakeminen nähtiinkin monesti vaikeana ja viimeisenä vaihtoehtona. Tuen tarve itsessään saattaa aiheuttaa lisästressiä sekä lisätä riippuvuuden sekä pärjäämättömyyden tunnetta. (Vuori 2012, 31.)

### Ennaltaehkäisy

Perheen tulisi saada tukea heti, jos perhettä uhkaa tilanne jolloin voimat eivät enää riitä. Perheen voimavaroja voidaan vahvistaa aktiivisesti kuuntelemalla sekä tarjoamalla tukea ja merkityksellistä tietoa asiakkaalle. Voimavarojen vahvistamisen seurauksena asiakkaan itsetunto, oman elämän hallinnan tunne ja itsemäärääminen lisääntyvät. Henkilökohtainen kasvu johtaa asiakkaan hyvää vointia ylläpitävään käyttäytymiseen ja elämänlaadun paranemiseen. (Vuori 2012, 25.) Usealla perheellä haasteena oli ongelmien

kasautuminen. Rahahuolet kuluttavat perheen voimavaroja, jolloin huono-osaisuuden kierre on valmis alkamaan. Väsymisen ja uupumisen ennaltaehkäisemiseksi olisi tärkeää mahdollistaa vanhemmille riittävän ajoissa tukea yhteiskunnan toimesta, erityisesti niiden vanhempien kohdalla jotka vastaavat arjesta perheen ainoina vanhempina (Vuori 2012, 89).

Vähävaraisten perheiden vanhemmat kantavat huolta lapsiensa hyvinvoinnista ja kokevat syyllisyyttä perheen tilanteesta. Sosiaaliset tukiverkostot ja lasten mahdollisuus saada tukea myös kodin ulkopuolelta vaikuttavat vanhempien kokeman ahdistuksen perheen taloudellisesta tilanteesta siirtymiseen lapseen (Hakovirta & Rantalaiho 2012, 17). Vertaistukea pidettiin myös tärkeänä. Vastauksista nousi esiin kokemus siitä, ettei perheiden ahdinkoa voi aidosti ymmärtää muut kuin samankaltaisessa tilanteessa olevat. Tarjoamalla vähävaraisille lapsiperheille vertaistukea voitaisiin mahdollisesti myös ennaltaehkäistä ongelmia. Vertaistukiryhmiä tarjoamalla vähävaraiset perheet voisivat jakaa selviytymiskeinojaan. Vuoren (2012, 24) mukaan perheen selviytymiskeinot ovat kuitenkin perhe- ja yksilökohtaisia ja niiden merkitykset voivat vaihdella eri elämäntilanteissa. Sama asia voi toisille merkitä voimavaraa tai voimien kuluttajaa.

### Palveluohjaus

Atreen (2006) tutkimuksen mukaan lasten vanhemmat kokevat saamansa sosiaalisen tuen vaihtelevasti. Usein sosiaalisesti kaikkein eristyneimmät pienituloiset äidit hakivat vähiten ammatillista apua. Voimavara- ja perhelähtöisillä interventioilla voitaisiin tukea erityisen tuen tarpeessa olevien perheiden vanhemmuutta, lasten kasvatusta ja hoitoa, vahvistaa sosiaalista tukiverkostoa, vähentää tarvetta viranomaisten tukeen sekä edistää vanhempien voimavaroja työssä ja opiskelussa. (Vuori 2012, 30.) Hopen asiakkaat kokivat tuen hakemisen hankalaksi ja toisinaan leimaavaksi. Apua oli helpompaa hakea Hopen kaltaiselta yhdistyksiltä kuin esimerkiksi lastensuojelusta.

Perheiden hyvää vointia vahvistavaksi tueksi koettiin Vuoren (2012, 75) tutkimuksessa sosiaali- ja terveyshuollosta saatu tuki, silloin kun oli osannut ja

jaksanut hakea tukea oikein, oikeasta paikasta ja olla yhteistyöhaluinen. Lisäksi ystävällinen, joustava, yksilöllinen ja koko perheen sekä sen hetkisen elämäntilanteen huomioon ottava kohtelu palvelutilanteissa koettiin vahvistavan perheiden hyvinvointia. Hopen asiakkaiden vastauksissa toistui sama näkemys. Ongelmia muodostuikin juuri silloin, kun voimavaroja avun hakeemiselle ei ollut, tai kun asiakkaalla ei ollut tietoa siitä, mistä apua voisi hakea. Monella perheellä oli kokemusta ”luukulta luukulle ravaamisesta” ja tunteesta, että apua ei saa. Oikeiden palveluiden piiriin hakeutumiseen kaivattiin apua.

Haluttaessa tukea lapsiperheiden hyvää oloa on erilaisten ja erilaisissa elämäntilanteissa elävien perheiden arjen tunteminen ja arjesta nousevien merkitysten ymmärtäminen tärkeää. Perheillä, joilla on vaikeuksia perustarpeiden tyydyttämisessä, on merkityksellisempää selviäminen tästä päivästä kuin vaikkapa terveyden edistäminen pitkälle tulevaisuuteen liittyvine vaikutuksineen. (Vuori 2012, 91.) Asiakkaat kaipasivat kuulluksi tulemisen kokemusta ja sitä, että juuri heidän perheensä tilanne otettiin huomioon apua hakiessa. Tällainen kokemus voimaannuttaa ja antaa asiakkaalle tunteen kuulluksi tulemisesta. Inhimillinen asiakaskohtaaminen voi osaltaan auttaa vaikean tilanteen yli.

## 8.2 Digitaalinen yhteydenottokanava

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen tulosten perusteella tehty ehdotus digitaalisesta yhteydenottokanavasta. Digitaalisen yhteydenottokanavan kautta Hopen asiakkaat voivat jatkossakin lähestyä yhdistystä silloin, kun toivovat sen ottavan julkisesti kantaa johonkin lapsiperheköyhyyteen liittyvään yhteiskunnalliseen asiaan. Yhteydenottokanavaa hyödyntämällä voidaan taata, että asiakkaiden ajantasainen ääni kuuluu Hopen julkisissa kannanotoissa myös tulevaisuudessa.

Sähköisen yhteydenottokanavan suunnitteluun liittyen tärkeimmät tiedot saatiin Hopen toimihenkilöiden avoimesta haastattelusta sekä asiakasperheille tehdystä kyselystä. Tärkeiksi asioiksi nousivat anonymiteetti ja helppo käytettävyys. Tuloksista selviää lisäksi, että yhteydenottokanavan toivotaan

olevan digitaalinen. Tämän yhteydenottokanavan avulla Hope pystyy tulevaisuudessa päivittämään kannanottojensa teemat vastaamaan kulloistakin hetkeä ja asiakkaidensa sen hetkistä ääntä.

Digitalisaatio tulee muokkaamaan myös järjestöalan työtä ohjaamalla osan kohtaamistyöstä sosiaaliseen mediaan ja tietoverkkoihin. (Holmberg ym. 2017, 6.) Jotta Hope voisi tulevaisuudessakin puhua asiakkaidensa äänellä, halutaan yhteydenottoja varten luoda vakiintunut kanava. Tutkimuksellisen kehittämistyön toisena tavoitteena oli selvittää, millaisen digitaalisen kanavan kautta asiakkaat haluaisivat jatkossa lähestyä Hopea toivoessaan julkista kannanottoa johonkin yhteiskunnalliseen, lapsiperheköyhyyteen liittyvään asiaan. Lähtökohtana digitaalisen kanavan suunnittelulle olivat Hopen toiveet, mutta toteutuksen suhteen oleellisiin asioihin kysyttiin asiakkaiden mielipidettä ja toiveita.

Digitalisaatiota hyödyntämällä tavoitetaan nykyiset ja mahdollisesti tulevat asiakkaat helpommin kuin ennen. Ihmiset elävät tänä päivänä vahvasti digitaalisessa ympäristössä, joten heidän kohtaamisensa siellä on vain luontevaa. (Granholm 2016, 21.) Kyselyyn vastanneista Hopen asiakkaista 58 % nimesi helpoimmiksi yhteydenottoväyliksi sähköpostin ja Facebookin. Melkein 70 % vastaajista toivoi yhteydenoton pysyvän anonyyminä. Sähköpostin ja Facebookin kautta asioidessa henkilön anonymiteettiä ei kuitenkaan voida taata. Asiakkaat siis toivovat helppoa ja nopeaa, digitaalista asiointiväylää, joka takaa myös anonyymin yhteydenottomahdollisuuden. Tällaisen ratkaisun voisi tuoda Hopen omat internetsivut. Internetsivuilla löytyy tällä hetkellä jo väylät niin asiakasperheiden kuin lahjoittajienkin yhteydenottoa varten. Näiden jatkoksi olisi luonnollista luoda väylä yhteydenotoille, joissa Hopen toivotaan ottavan kantaa joihinkin lapsiperheköyhyyteen liittyviin yhteiskunnallisiin asioihin. Internetsivuilla on lisäksi jo valmis ylläpitäjä, joten yhteydenottoväylän lisääminen sivuille onnistunee sitä kautta helposti (Hostila 2017).

Jalonen (2014, 157) toteaa, että mahdollisuus anonyymiin ilmaisuun lisää negatiivisten kokemusten jakamista. Hänen mukaansa tutkimuksissa on havaittu, että anonymiteetti alentaa negatiivisen kommentoinnin kynnystä.

Toisaalta anonymiteetti antaa ihmisille suojan ilmaista negatiivisuuttaan ”aidosti” tärkeinä kokemistaan asioistaan. Se vapauttaa sosiaalisen eristämisen pelosta ja rohkaisee näkemyksiin, jotka ovat valtavirrasta poikkeavia. Toisaalta anonymiteetti ei rohkaise aitouteen, vaan ennemminkin ruokkii arroganttia ja provosoivaa käytöstä. Anonymiteetti vapauttaa ihmiset sosiaalisesta paineesta, mikä voi johtaa negatiivisilla asioilla mässäilyyn. Tämä näkemys on hyvä ottaa huomioon myös yhteydenottokanavaa toteutettaessa. Yhteydenottojen jääminen näkymättömiin suurelta yleisöltä voi osaltaan alentaa kanavan väärinkäytöksiä. ”Piilossa” jätetty kannanottopyyntö ei anna mahdollisuutta provosoitumiseen tai niin kutsuttuun nettitrollaukseen samalla tavoin, kun kaikkien näkyville tehty kirjoitus kommentointimahdollisuudella.

18 % vastaajista kertoi yhteydenoton olevan helpointa Facebookin kautta. Anonymiteetin turvaaminen tätä kautta ei kuitenkaan ole mahdollista. Ratkaisu tähän voisi olla, että Hopen Facebook-sivuille tuodaan linkki, joka johtaa suoraan Hopen internetsivujen yhteydenottolomakkeeseen. Internetsivujen yhteydenottolomaketta voisi myös mainostaa niin Facebookissa kuin esimerkiksi Instagramissa. Näin asiakkaat tietävät tällaisen väylän olemassaolosta.

Digitalisoituminen lisää myös tietovirtoja, mikä mahdollistaa osaltaan ratkaisuvaihtoehtojen etsimisen laajempiin tietomassoihin perustuen. Samalla tiedon käsittelyn ja luokittelun osaaminen korostuu, ja ymmärrettävän viestinnän toteuttamiseen kohdistuu uusia osaamistarpeita. Selkeäkielisen viestinnän taitoja tarvitaan tulevaisuudessa yhä enemmän asiakkaiden oikeusturvan ja palveluiden laadun takaamiseksi sekä alan arvostuksen lisäämiseksi. (Holmberg ym. 2017, 6.) Ympäriällä oleva maailma muuttuu jatkuvasti. Jotta Hopen ääni on jatkossakin asiakkaiden ääni, täytyy Hopen pysyä myös tulevaisuudessa asiakkaiden toiveiden tasalla. Tästä syystä Hope voisi pitää aika ajoin esimerkiksi mainoskampanjoita niin Facebookissa kuin Instagramissakin. Näissä kampanjoissa asiakkaita ohjattaisiin sähköisen yhteydenottolomakkeen avulla kertomaan toiveistaan ja tarpeistaan Hopenelle. Saatujen vastausten perusteella nyt muodostettuja kannanottoteemoja pystyttäisiin päivittämään ajankuvaa vastaaviksi.

### 8.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyön tutkimuksissa kerättiin tietoa ihmisten toiminnasta ja sen vaikuttimista. Menetelmätriangulaatio on tällaisissa tapauksissa pätevä tutkimusmenetelmä, sillä sen avulla voidaan lisätä tutkimuksen luotettavuutta sekä laajentaa ja syventää tutkimuskohteesta saatavaa tietoa. Tutkimuksessa kerätyn aineiston ollessa osittain arkaluontoista, ei yksittäisellä tutkimusmenetelmällä uskottu saavutettavan riittävän kattavaa kuvaa tutkittavasta kohteesta. (Saaranen, Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tutkimuskysymyksiä laadittaessa pyrittiin aihetta lähestymään mahdollisimman eettisesti. Aiheiden ollessa osittain henkilökohtaisia ja arkaluontoisia pidettiin tärkeänä, etteivät kysymykset loukanneet tutkimuksen kohdetta. Kyselytutkimukset olivat osallistujille täysin vapaaehtoisia. Tulosten luotettavuuden ja kattavuuden kannalta pidettiin tärkeänä, että mahdollisimman monelle Hopen toimintaan vaikuttavalle ja osallistuvalla henkilölle annettiin mahdollisuus tuoda äänensä kuuluviin. Osallistujien motivaatiota pyrittiin herättelemään kertomalla tutkimuskutsuissa selkeästi muun muassa tutkimukseen osallistumiseen kuluva aika sekä mihin tutkimuksen tuloksia tullaan käyttämään. Asiakasperheille toteutetussa kyselyssä oli lisäksi 150 euron arvoinen lahjakortti motivaation herättäjänä, mikä vaikuttiikin toimivan hyvänä kannustimena.

Luottamuksellisuus ja anonymiteetti ovat keskeisiä käsitteitä tutkimustietojen käsittelyssä. Mitä arkaluontoisempaa aihetta käsitellään, sitä tarkemmin anonymiteettia tulee suojata. Tutkimukseen osallistuvien henkilöllisyyden paljastuminen tulee tehdä mahdollisimman vaikeaksi. Osallistujille ei tule kuitenkaan luvata luotettavuudesta enempää, kuin minkä tutkija käytännössä pystyy toteuttamaan. Esimerkiksi tutkittavien täydellinen nimettömyys ei usein onnistu, koska kyselyt toteutetaan usein postikyselyin. (Saaranen, Kauppinen & Puusniekka 2006). Opinnäytetyön kyselytutkimukset suoritettiin digitaalisesti, mikä mahdollisti tulosten käsittelyn anonyymisti. Tutkimustuloksia julkaistaessa kiinnitettiin huomiota siihen, ettei tutkittavien henkilöllisyys paljastu. Suorat lainaukset päädyttiin nimeämään vastaajanumeroin.



Pääkaupunkiseudun vapaaehtoisille suunnatun Learning Cafe -tapahtuman epäsuosio saattoikin johtua siitä, että suurin osa Hopen vapaaehtoisista on yhdistyksen entisiä asiakkaita. Vaikka tilaisuudessa ei ollutkaan tarkoitus keskustella henkilökohtaisista kokemuksista sinänsä, saatettiin aihe kokea liian läheiseksi tai tungettelevaksi reaalielämässä tapahtuvaan tilaisuuteen nähden. Voi myös olla, etteivät vapaaehtoiset kokeneet asiaa tarpeeksi tärkeäksi ja olleet valmiita kuluttamaan aikaansa tämän tyyppiseen toimintaan tai kyselyyn. Kutsu niin Learning Cafe -tilaisuuteen kuin kyselytutkimukseenkin toteutettiin yhdistyksen pääkaupunkiseudun vapaaehtoisten Facebook-sivujen kautta. Kutsu Hopen paikallistoimijoiden tiiminvetäjien sekä asiakasperheiden kyselyihin lähetettiin tästä poiketen suorana sähköpostikutsuna. Voi siis olla, että myös kyseisellä lähestymistavalla on ollut osallisuutta vähäiseen osallistujamäärään.

Tutkimuksen reliabiliteettia, eli toimintavarmuutta arvioitaessa on huomioitava, että tutkimukseen osallistujat eivät välttämättä kerro todellista tilannetta, vaan voivat pyrkiä vastaamaan sosiaalisesti hyväksyttävällä tavalla. Tutkimuksen luonne ja tutkimusaihe voivat mahdollisesti vaikuttaa siihen, kuinka tutkimukseen osallistuneet kysymyksiin vastaavat. (Saaranen, Kauppinen & Puusniekka 2006.) Opinnäytetyön tuloksia tarkasteltaessa huomio kiinnittyi siihen, että kysymyksiin oli toisinaan vastattu Hopen näkökulmasta katsottuna, eikä yhteiskunnallisiin asioihin kantaa ottaen, niin kuin tutkimuksessa oli tarkoitettu.

Kyselylomaketta laadittaessa kysymyksien muotoilussa pyrittiin kiinnittämään huomiota kysymysten ymmärrettävyyteen sekä helppolukuisuuteen. Vastauksia tulkittaessa kuitenkin havaittiin, ettei kaikkia kyselylomakkeessa olleita kysymyksiä oltu aina ymmärretty oikein, tai osa kysymyksistä oli syystä tai toisesta ohitettu. Lisäksi osa asiakkaiden avoimista vastauksista oli hyvin tulkinnanvaraisia. Vastausten luotettavuutta lisäsi kuitenkin se, että kyselyiden avoimet vastaukset alkoivat selkeästi toistaa itseään. Useamman menetelmän käyttö tiedonkeruussa voi paljastaa tutkimuksesta ristiriitaisuuksia, jotka muuten jäisivät huomioimatta. (Saaranen, Kauppinen & Puusniekka 2006.) Esimerkiksi digitaalisen yhteydenottokanavan toivottiin säilyttävän yhteydenottajan anonymiteetti, mutta toisaalta

yhteydenottokanavaksi toivottiin eniten Facebookia, jota käytettäessä anonyymiys ei toteudu.

Validiteettia, eli tutkimuksen pätevyyttä arvioitaessa kiinnitetään huomiota siihen, onko tutkimus tehty perusteellisesti, sekä siihen, ovatko saadut tulokset ja tehdyt päätelmät "oikeita". Tutkimuksen on oltava uskottava ja vakuuttava. (Saaranen, Kauppinen & Puusniekka 2006.) Pätevyyttä tarkasteltaessa huomio kiinnittyi siihen, että tutkittavista asiakkaista lähes kaksi viidesosaa (38 %) oli pääkaupunkiseudulla asuvia. Näin ollen heräsi kysymys siitä, vastasivatko tutkimuksen tulokset tutkimuskysymyksiin koko Suomen laajuisesti. Toisaalta mahdollisuus osallistumiseen annettiin läpi Suomen. Asiakkaita Hopella on eniten Etelä-Suomen alueella. On siis luontevaa, että tämä heijastuu myös vastausten volyymin painottumisessa samalle maantieteelliselle alueelle. Vastausten teemoissa ei kuitenkaan huomattu suuria eroja asuinpaikan pohjalta tarkasteltaessa.

Tutkimuksen lopputulosten hyödyntämisen kannalta oleellista on, että tutkija kykenee tuottamaan tutkimuksen rakenteen ja tulokset ymmärrettäväksi myös lukijoille (Saaranen, Kauppinen & Puusniekka 2006). Tämä osuus tuottikin eniten haasteita koko opinnäytetyöprojektissa. Tuotettua tietoa, tutkimustuloksia ja mahdollista teoriapohjaa oli paljon, ja aiheajausten ja tiedon esityksen suhteen piti tehdä useita tarkennuksia. Digitalisaatio järjestötyössä sekä sosiaali- ja terveysalalla tekee vasta tuloaan, eikä tutkittu tieto pysy aina kentän muutosten perässä. "Ongelmaksi" muodostui myös se, että tutkittava aihe tuli tutkijoille osaksi liian lähelle ja tutuksi. Tuotettu tieto pitäisikin osata esittää niin, että myös aiheesta vähemmän tietävä sen ymmärtää.

Opinnäytetyölle ei oltu ennalta määritelty tiukkaa aikataulua. Työn aikataulua raamitti lähinnä vuoden 2017 kesälomat, sillä asiakasperheiden kyselytutkimukset haluttiin saada toteutettua ennen kesälomakautta. Jos asiakasperheiden kysely olisi osunut juuri kesälomakauteen, olisi se voinut vaikuttaa vastausprosenttiin heikentävästi.

#### 8.4 Jatkotutkimusaiheet

Tutkimuksellisessa opinnäytetyössä luotuja teemoja pystytään arvioimaan vasta jälkikäteen, kun Hope on pystynyt hyödyntämään niitä käytännössä, lapsiperheköyhyyteen liittyvissä julkisissa kannanotoissaan. Jatkotutkimusaiheena voisikin olla, ovatko asiakaslähtöiset teemat helpottaneet Hopen julkisia kannanottoja, tai kokevatko asiakkaat, että heidän äänensä kuuluu Hopen julkisissa kannanotoissa.

Digitaalisesta yhteydenottokanavasta luotiin ehdotus Hopelle. Ehdotuksena oli, että Hope lisää julkisia kannanottoja varten kyselylomakkeen internetsivuilleen ja mainostaa sosiaalisen median kanavillaan sitä asiakkailleen. Yhteydenottokanavan toimivuutta ja tarpeellisuutta voidaan arvioida vasta käyttökokemusten kertymisen jälkeen. Jatkotutkimusaiheena digitaaliseen yhteydenottokanavaan liittyen voisi siis olla, kokevatko asiakkaat että heidän on helpompi tuoda äänensä kuuluviin toivoessaan Hopelta kannanottoja julkisesti lapsiperheköyhyyteen liittyviin asioihin, tai onko yhteydenottokanava toimiva ja käytetäänkö sitä.

## 9 LOPUKSI

Opinnäytetyöprosessimme sai alkunsa omasta toiveestamme, että tulevalla työllä tulisi olla todellinen tarve sekä tilaus. Lisäksi halusimme päästä hyödyntämään ylempää ammattikorkeakouluosaamistamme sekä aiempaa ammatillista osaamistamme. Erilaiset taustamme sairaanhoidon sekä sosiaalialan puolelta yhdistettynä koulutusalojemme eri linjauksiin loivat meille vankan kokemus- ja tietopohjan opinnäytetyötämme ajatellen. Työuramme olemme tehneet pääasiassa lasten ja nuorten parissa, ja toivoimmekin opinnäytetyömme linkittyvän tälle osa-alueelle. Hope vastasi monellakin tavalla näihin toiveisiimme ollen kiinnostava yhteistyökumppani niin kokonaisuutena kuin arvomaailmaltaankin. Opinnäytetyötä kirjoittaessa halusimmekin olla uskollisia Hopen inhimillisyydelle. Halusimme työn olevan helposti lähestyttävä.

Opinnäytetyöprosessi on ollut opettava ja silmiä avaava. Yhteiskunnan tulisi tukea laajemmin vähävaraisia lapsiperheitä ja ennen kaikkea olemassa olevan avun tulisi olla helpommin saatavissa. Asiakasperheiden kyselytutkimustuloksia läpikäydessä oli ilo huomata, että vaikeista elämäntilanteista huolimatta suurin osa vastaajista koki onnellisuutta. Tulevaisuus nähtiin valoisana, ja nykyisten haasteiden uskottiin helpottavan tulevan viiden vuoden aikana.

Tutkimuksen tuloksista nousi useaan otteeseen esille kiitollisuus Hopen olemassaoloa sekä sen tarjoamaa apua kohtaan. Hopen toimintaan oltiin pääsääntöisesti erittäin tyytyväisiä ja kiitollisuutta avun saannista korostettiin vastauksissa. Kyselyiden yhteydessä ilmoitettuun opinnäytetyön sähköpostiin tuli myös jonkin verran yhteydenottoja asiakasperheiltä muuhun kuin opinnäytetyöhön liittyen. Asiakkaat pyysivät esimerkiksi vaate- ja tavaralahjoituksia, tai halusivat sopia käyntiaikaa paikalliseen Hopen toimipisteeseen. Kaikki nämä olivat asioita, jotka vaativat nopeaa, mutta jäsenneltyä vastareaktiota, joissa mielestämme myös onnistuimme.

Onnistumisen tunteita saimme kokea prosessin edetessä muutoinkin. Asiakasperheet olivat aktiivisesti mukana vastaamassa kyselyyn, ja heiltä

saadut vastaukset heijastelivat huolellista paneutumista asiaan sekä todellista kokemuspohjaa aiheesta. 150 euron Keskon lahjakortin arvonta vastanneiden kesken toi hyvää mieltä niin meille arpoille kuin arvonnän voittajallekin.

Opinnäytetyönprosesin aikana jouduimme myös vaikeiden asioiden eteen. Haasteita prosessille toivat aiherajaukset sekä muutokset suunnitelluissa aineistonkeruutavoissa. Alkuperäisessä suunnitelmassa yhtenä aineistonkeruutapana oli Learning Cafe pääkaupunkiseudun vapaaehtoisille, joka ei kuitenkaan toteutunut vähäisen osallistujamäärän takia. Lisäksi asiakasperheiden kyselytutkimustuloksia läpi käydessä huolestui heräsi erään perheen tilanteesta vastauksien perusteella. Asiaa selvitettiin opinnäytetyön ohjaajan sekä Hopen toiminnanjohtajan avustuksella, ja lopulta edessämme oli tilanne, jossa velvollisuutenamme oli tehdä asiasta rikosilmoitus. Pohdimme asiaa huolella, sillä olimme luvanneet käsitellä vastaukset nimettöminä. Kyseisen tilanteen vakavuus ohitti kuitenkin anonymiteetin suojan. Olimme aidosti huolissamme perheen tilanteesta ja uskoimme, että tämä yhteydenotto saattoi toimia vanhemman ”viimeisenä avunhuutona”.

Opinnäytetyömme nimi ”Puhu äänellä jonka kuulen” nousi esille heti ensimmäisessä, tammikuuisessa tapaamisessa Eveliina Hostilan kanssa. Nimi kulki mukana aluksi työnimenä, mutta lopulta päädyimme selvittämään kappaleeseen liittyviä lupa-asioita sen tekijän, Happoradion Aki Tykin kanssa. Kappaleen nimi sekä sanoitus kuvaavat erinomaisesti työtämme, sen sisältöä sekä koko kulunutta prosessia, jossa asiakkaiden ääni kuullaan sellaisena kuin se on. Kiitokset siis Happoradiolle sekä Aki Tykille tästä mahdollisuudesta.

Lopuksi haluamme kiittää perheitämme tuesta ja ymmärryksestä opinnäytetyöprosessimme aikana. Myös yhteistyökumppanimme Hope – yhdessä & yhteisesti ry ansaitsee kiitokset. Yhteistyö on ollut alusta asti helppoa ja avointa. Lisäksi olemme kokeneet saavamme tukea yhdistykseltä sitä tarvittaessamme koko opinnäytetyöprosessin ajan.

*"Puhu äänellä, jonka kuulen,  
sanoilla jotka ymmärrän,  
runoilla jotka käsitan  
Sinuun tarvii tekstityksen,  
salaisuuksien selittäjän,  
kertojan kaikkietävän  
Puhu äänellä, jonka kuulen."*

(Tykki 2008.)

## LÄHTEET

Ahlblad, H., Hostila, E. & Virtanen N. 2017. Avoin haastattelu 14.2.2017, Hope ry.

Alasuutari, P. 2017. Mitä on laadullinen tutkimus? Tampereen yliopisto. Haettu: 18.8.2017 osoitteesta [http://www.edu oulu.fi/tohtorikoulutus/jarjestettava\\_opetus/Alasuutari/Mita\\_laadullinen\\_tutkimus\\_on.pdf](http://www.edu oulu.fi/tohtorikoulutus/jarjestettava_opetus/Alasuutari/Mita_laadullinen_tutkimus_on.pdf)

Attree P. 2006. The social cost of child poverty: a systematic review of the qualitative evidence. *Children & Society* 20(1), 54-66.

EAPN. 2017. The European Anti-Poverty Network. Haettu: 10.2.2017 osoitteesta <http://www.eapn.fi/kansainvalinen-yhteistyo/eapn-eurooppa/>

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Granholm, C. 2016. Social work in digital transfer - blending services for the next generation. University of Helsinki, Faculty of Social Science, Department of Social Research. Helsinki.

Hakovirta, M. & Rantalaiho, M. 2012. Taloudellinen eriarvoisuus lasten arjessa. *Sosiaali-ja terveysturvan tutkimuksia* 124. Tampere: Juvenes Print.

Holmberg, A., Juntunen E., Nikander J. & Tuominen-Thuesen M. 2017. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalialan työn osaamistarpeet. Raportit ja selvitykset 2017:13. Opetushallitus. [www.oph.fi](http://www.oph.fi)

Harju, A. 2007. Lyhyt oppimäärä kansalais- ja järjestötoiminnan historiaa. Järjestötoiminnan tietopalvelu. Haettu: 29.12.2017 osoitteesta: [https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/historiaa/lyhyt\\_oppimaara\\_kansalais-\\_ja\\_jarjestotoiminnan\\_historiaa](https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/historiaa/lyhyt_oppimaara_kansalais-_ja_jarjestotoiminnan_historiaa)

Hope. 2017. Hope – yhdessä & yhteisesti ry. Haettu 2.1.2017 osoitteesta <http://www.hopeyhdistys.fi>

Hostila, E. 2017. Avoin haastattelu ja tutkimuspäiväkirjamerkinnot 2.1.2017. Hope – yhdessä & yhteisesti ry.

HS 2017. Terveystieteiden huoltoa mullistavat eniten digipalvelut, eivät maakunnat tai valinnanvapaus. Helsingin Sanomat 3.11.2017. Haettu: 10.11.2017 osoitteesta <https://www.hs.fi/paakirjoitukset/art-2000005434339.html>

Iivonen, E. 2011. Lapsiperheköyhyys nyky-Suomessa. Pääkaupunkiseudun lastensuojelupäivät 29.9.2011. STM. Haettu: 11.2.2017 osoitteesta [http://www.socca.fi/files/1406/tulostettu\\_Lapsiperhekoyhyys\\_Nyky-Suomessa.pdf](http://www.socca.fi/files/1406/tulostettu_Lapsiperhekoyhyys_Nyky-Suomessa.pdf)

Iivonen, E. 2015. Lapsiperheköyhyys tulee ottaa vakavasti. Haettu 10.2.2017 osoitteesta <http://www.eapn.fi/esa-iivonen-lapsiperhekoyhyys-tulee-ottaa-vakavasti/>

Iivonen, E. 2016. Köyhyys satuttaa lasta. Mannerheimin lastensuojeluliitto. Haettu: 3.3.2017 osoitteesta <http://www.eapn.fi/wp-content/uploads/2016/03/K%C3%B6yhyys-satuttaa-lasta-Tausta-aineisto-10.3.16.pdf>

Itkonen, J. 2015. Kiihdyttääkö digitalisaatio talouskasvua? Suomen pankin ajankohtaisia artikkeleita taloudesta. Haettu: 14.11.2016 osoitteesta [https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/13920/eurotalous\\_blogi\\_27.pdf?sequence=1](https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/13920/eurotalous_blogi_27.pdf?sequence=1)

Jalonen, H. 2014. Negatiiviset tunteet ja sosiaalinen media muodostavat yrityksille vaikean yhdistelmän. Liiketalous 2/2014, s. 152–160. Liiketalouden liitto.

Jungman, T. 2012. Järjestötoiminnan arvosta ja arvostuksesta. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Haettu: 29.12.2017 osoitteesta: <http://www.soste.fi/media/pdf/tor-jungman-sosten-yhdistyksen-kokous-2012.pdf>

Kananen, J. 2011. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.



Karvonen, S. & Salmi, M. 2016. Lapsiköyhyys Suomessa 2010-luvulla. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

Katz, R., Koutroumpis, P., & Callorda F.M. 2014. Using a digitization index to measure the economic and social impact of digital agendas, Info 16. Haettu: 18.8.2017 osoitteesta <http://www.esade.edu.ar/wp-content/uploads/2016/07/51.-callorda.pdf>

Koppa. 2015. Jyväskylän yliopiston aineistoja. Haettu: 16.11.2016 osoitteesta <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/toimintatutkimus>

Korhonen, S., Valli, K. 2014. Teollisen yrityksen digitalisoitumisen käsikirja. Helsinki: Teknologiateollisuus.

Kujala, E. 2003. Asiakaslähtöinen laadunhallinnan malli -Tilastolliseen prosessinohjaukseen perustuva sovellus terveystieteeseen. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto, hoitotieteen laitos.

KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. 2016. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Haettu: 29.12.2017 osoitteesta <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Laki toimeentulosta 30.12.1997/1412. Haettu: 16.3.2016 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 1 §. Haettu: 16.3.2016 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Lammi-Taskula, J. & Karvonen, S. 2014. Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki: THL.

Merisalo, M. 2016. Electronic Capital. Economic and Social Geographies of Digitalization. Väitöskirja. Helsinki: The University of Helsinki

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Methelp

Mooji, M., Kortesmäki, T., Lammi, M., Lautamäki, S., Pekkala, J. & Sinkkonen, I. 2005. Kompassina asiakas. Näkemyksiä ja kokemuksia käyttäjälähtöisyydestä. Tampere: Tammer-paino Oy

Nyberg, K. 2017. Osallisuus on yhdessä tekemistä. Haettu: 10.2.2017 osoitteesta <http://www.livingskills.fi/material/Osallisuus-on-yhdess%C3%A4-tekemist%C3%A4.pdf>

Oranen, M. 2013. Osallisuus osaksi arkea. A., Astrup, M., Hietanen-Peltola, J., Jahnu-kainen. M., Pelkonen (toim.) Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen uudistaminen. Lasten Kaste -kehittämistyöstä pysyväksi toiminnaksi. Tampere: THL. 122-126.

Pelastakaa lapset. 2015. ENTTEN TENTTEN PELISTÄ POIS! Lapsen ääni 2015 -raportti. Lasten kokemuksista köyhyydestä ja osallisuudesta. Haettu 7.8.2017 osoitteesta <https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/frantic/pelastakaalapset/2015/10/13132140/Lapsen-%C3%A4%C3%A4ni-raportti-SUOMI.pdf>

Ridge, T. 2002. Childhood poverty and social exclusion: From a child's perspective. Bristol: Policy Press.

Rinta-Tassi. M. 2015. Lapsiperheillä on jälleen oikeus kotiapuun, mutta moni ei sitä tiedä. YleUutiset 30.3.2015. Haettu: 25.11.2017 osoitteesta <https://yle.fi/uutiset/3-7891048>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu: 16.11.2016 osoitteesta <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Salmi, M., Karvonen, S., Närvi, J. & Lammi-Taskula, J. 2016. Lapsiköyhyys on ajankohtaista myös Suomessa: yhteenveto ja suosituksia. Teoksessa: Karvonen, S. & Salmi, M. (toim.) Lapsiköyhyys Suomessa 2010-luvulla s. 68–72. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinninlaitos

Salmi, M., Närvi, J. & Lammi-Taskula, J. 2016. Köyhyys, toimeentulokemukset ja hyvinvointi lapsiperheissä. Teoksessa: Karvonen, S. & Salmi,

M. (toim.) Lapsiköyhyys Suomessa 2010-luvulla s. 13–44. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinninlaitos

Salmi, M., Sauli, H. & Lammi-Taskula, J. 2009. Lapsiperheiden toimeentulo. J., Lammi-Taskula, S., Karvonen, S., Ahlström (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: THL. 78–92.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 3 §. Haettu: 11.2.2017 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Suvanto, M. 2014. Tutkimuksellinen kehittämistyö opinnäytetyönä. Teoksessa: Suvanto, M. (toim.) Uusia malleja työelämän kehittämiseen. Tutkimuksellinen kehittämistyö ylempi AMK -tutkinnossa. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu. s. 13–15

THL. 2014. Lapsiperheiden hyvinvointi 2014: Lasten oikeudet toteutuvat Suomessa vain osittain. Haettu: 11.2.2017 osoitteesta <https://www.thl.fi/fi/-/lapsiperheiden-hyvinvointi-2014-lasten-oikeudet-toteutuvat-suomessa-vain-osittain>

THL. 2016. Lapset ja perheet. Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. Haettu: 11.2.2017 osoitteesta <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eri-arvoisuus/elamankulku/lapset-ja-perheet>

THL. 2017. Sote-uudistus. Haettu: 21.7.2017 osoitteesta <https://www.thl.fi/fi/web/sote-uudistus/ajankohtaista>

Tykki, A. 2008. Puhu äänellä jonka kuulen. Hapradio.

Valtioneuvosto. 2017. Digitalisaatio, kokeilut ja normien purku. Hallitusohjelman toteutus. Valtioneuvosto. Haettu: 14.10.2017, osoitteesta <http://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus/digitalisaatio>

Varis, T. 2015b. Köyhyyden vaikutuksia vähätellään. Helsingin uutiset 18.1.2015. Haettu: 10.2.2017 osoitteesta <http://www.helsinginuutiset.fi/artikkeli/260554-asiantuntija-koyhyden-vaikutuksia-vahatellaan>

Varis, T. 2015a. Näin lapset suhtautuvat itse omaan tai kavereidensa köyhyyteen. Helsingin Uutiset 18.1.2015 Haettu: 8.7.2017 osoitteesta <http://www.helsinginuutiset.fi/artikkeli/260556-nain-lapset-suhtautuvat-itse-omaan-tai-kavereidensa-koyhyteen>

Vidico. 2013. Sähköisten palvelujen kehittämisen toimintamalli ja käsikirja. Hämeenlinna: Kopijyvä Oy.

Vuori, A. 2012. Vähävaraisten lapsiperheiden hyvä vointi ja sen tukeminen. Akateemi-nen väitöskirja. Tampereen yliopisto.

Vuori A. & Åstedt-Kurki. P. 2013. Vähävaraisten lapsiperheiden kokemuksia hyvästä voinnista. Tutkiva hoitotyö 11 (1). 24-33.

Yleissopimus lapsen oikeuksista 59/199. Haettu: 8.3.2017 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsviite/1991/19910059>

## LIITTEET

Liite 1 (1/3)

### KYSELY HOPEN TIIMINVETÄJILLE

**Hei Hopen tiiminvetäjä!**

Tuo äänesi kuuluviin ja luo kanssamme suuntaviivoja Hopen tulevaisuuden vaikuttamiselle!

Hopen toiminta on kasvanut viime vuosien aikana suuresti ja samalla näkyvyys julkisuudessa lisääntynyt. Tämä näkyvyys tulisi hyödyntää.

Olemme Sosiaali- ja terveysalan ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelijoita, ja teemme opinnäytetyötämme yhdessä Hope ry:n kanssa. Tarkoituksenamme on kartoittaa Hopen työntekijöiden sekä asiakkaiden näkemyksiä siitä, mihin yhteiskunnallisiin asioihin Hopen halutaan vaikuttavan ja ottavan kantaa. Tavoitteenamme on luoda teemat Hopen yhteiskunnallisille kannanotoille. Tähän tarvitsemme sinun apuasi!

<https://fi.surveymonkey.com/r/57QRP2X>

Vastaamalla oheiseen kyselyyn autat meitä kartoittamaan teidän Hopelaisten näkemyksiä tärkeistä teemoista. Kyselyn pohjalta luomme keskustelualustoja Pääkaupunkiseudun vapaaehtoisille järjestettävään Learning Cafeeseen. Kyselystä saatu materiaali käsitellään nimettömänä lähdemateriaalina.

Vastaathan kyselyyn mahdollisimman pian, mutta viimeistään 10.3.2017 mennessä.

Aurinkoisin terveisin:

Heini Toijanaho ja Katri Malin



Ongelmatilanteissa voit olla yhteydessä meihin [hope.opinnaytetyo@gmail.com](mailto:hope.opinnaytetyo@gmail.com).

1. /7

\* 1. Kuinka suurella osalla asiakkaista avun tarve on pitkäaikaista?

(Pitkäaikaisella tarkoitamme yli vuoden kestävää asiakkuutta.)

	Ei kenelläkään 1	2	3	Kaikilla 4	En osaa sanoa
Arvioi 1-4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 2. Millaisia asiakkaiden toimeentuloon liittyvät ongelmat ovat?

2. /7

\* 3. Koetko asiakkaiden olevan köyhyyden leimaamia?

	En kenenkään 1	2	3	Kaikkien 4	En osaa sanoa
Arvioi 1-4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 4. Perustele vastauksesi

3. /7

\* 5. Kuinka suuri osa asiakkaista tarvitsee tukea harrastustoimintaan?

	Ei kukaan 1	2	3	Kaikki 4	En osaa sanoa
Arvioi 1-4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 6. Miten yhteiskunta voisi tukea harrastustoimintaa?

4. /7

\* 7. Kuinka suurella osalla asiakkaita on ongelmia elämänhallinnan suhteen?

	Ei kenelläkään 1	2	3	Kaikilla 4	En osaa sanoa
Arvioi 1-4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 8. Millaisia ongelmia elämänhallintaan liittyy?

5. /7

\* 9. Mistä asioista asiakkaat saavat iloa arkeen?

\* 10. Millä tavoin tätä voitaisiin tukea yhteiskunnallisesti?

6. /7

\* 11. Mihin asioihin toivoisit Hopen ottavan julkisesti kantaa?

## Hei Hopen vapaaehtoinen!

**Tuo äänesi kuuluviin ja tule kanssamme keskustelemaan,  
ideoimaan ja oppimaan Hopen toimipisteelle  
Pitäjänmäkeen torstaina 6.4.2017 klo: 16.30. – 19.00**

**Tapaamisen tarkoituksena on kuulla teidän  
vapaaehtoisten ajatuksia Hopelle tärkeistä asioista.**

**Tarjolla kahvia ja pullaa!**

Ilmoittautumiset ja lisätietoja:

[hope.opinnaytetyo@gmail.com](mailto:hope.opinnaytetyo@gmail.com)

Kevätterveisin: Heini ja Katri



Tilaisuuden järjestää yhdessä Hopen kanssa YAMK opiskelijat Heini Toijanaho ja Katri Malin. Tapahtumasta saatua materiaalia käytetään nimettömänä lähdemateriaalina opinnäytetyössämme, jonka toteutamme Hope Ry:lle.



## KYSELY HOPEN VAPAAEHTOISILLE

Hei Hopen vapaaehtoinen!

Tuo äänesi kuuluviin ja luo kanssamme suuntaviivoja Hopen tulevaisuuden vaikuttamiselle!

Hopen toiminta on kasvanut viime vuosien aikana suuresti ja samalla näkyvyys julkisuudessa lisääntynyt. Tämä näkyvyys tulisi hyödyntää.

Olemme Sosiaali- ja terveysalan ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelijoita, ja teemme opinnäytetyötämme yhdessä Hope ry:n kanssa. Tarkoituksenamme on kartoittaa Hopen työntekijöiden sekä asiakkaiden näkemyksiä siitä, mihin yhteiskunnallisiin asioihin Hopen halutaan vaikuttavan ja ottavan kantaa. Tavoitteenamme on luoda teemat Hopen yhteiskunnallisille kannanotoille. Tähän tarvitsemme sinun apuasi!

[Linkki kyselyyn](#)

Vastaamalla oheiseen kyselyyn autat meitä kartoittamaan teidän Hopelaisten näkemyksiä tärkeistä teemoista. Vastauksienne perusteella muodostamme kysymykset Hopen asiakkaille lähetettävään kyselyyn. Kyselystä saatu materiaali käsitellään nimettömänä lähdemateriaalina.

Vastaathan kyselyyn mahdollisimman pian, mutta viimeistään 20.4.2017 mennessä.

Aurinkoisin terveisin:

Heini Toijanaho ja Katri Malin



Ongelmatilanteissa voit olla yhteydessä meihin [sähköpostiosoite](#)

### Toimeentulo

1. Luettele syitä, miksi asiakkaat tarvitsevat Hopen apua.

### Köyhyyden leima

2. Näkyykö vähävaraisuus asiakkaista? Jos näkyy, niin miten?

3. Kokevatko asiakkaat sen häiritseväksi? Miten sitä voisi häivyttää?

### Harrastustuki

4. Miten asiakkaiden harrastustoimintaa tulisi tukea?

Niin Hopen, kuin yhteiskunnan taholta.

### Elämänhallinta

5. Millaisia elämänhallintaan liittyviä ongelmia Hopen asiakkailla on?

### Iloa arkeen

6. Mistä asioista asiakkaat saavat iloa arkeen?

7. Millä tavoin yhteiskunta voisi tukea näitä asioita?

### Hopen ääni

8. Mihin asioihin toivoisit Hopen ottavan julkisesti (esim median haastatteluissa) kantaa?

### Yhteydenotto

9. Mitä kautta asiakkaat lähestyvät Hopea?

- ☐ Hopen nettisivujen yhteydenottolomakkeen
- ☐ sähköpostin
- ☐ puhelimen
- ☐ tulemalla suoraan toimistolle
- ☐ Facebookin
- ☐ Instagramin
- ☐ Twitterin
- ☐ Joku muu, mikä?

## KYSELY HOPEN ASIAKASPERHEILLE

### 1. Tervetuloa kyselytutkimukseen

**Hope ry haluaa jatkossa tuoda asiakkaidensa äänen paremmin kuuluviin julkisessa keskustelussa.  
Siihen tarvitsemme Sinun apua!**

**Tämän kyselyn tarkoituksena ei ole arvioida Hopen toimintaa, vaan selvittää ne yhteiskunnalliset  
asiat, jotka te asiakkaat koette tärkeiksi tai joihin te toivotte muutosta.**

**Kiitos, että osallistut kyselytutkimukseen.**

**Jos haluat osallistua 150€ Keskon lahjakortin arvontaan, niin muistathan täyttää yhteystietosi  
kyselyn loppuun.**

**Palautteesi on meille tärkeää!**

**Vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti ja anonyymisti.**

## 2. Taustatiedot

### 1. Olen

- ☐ nainen
- ☐ mies

### 2. Ikäni

- ☐ alle 20
- ☐ 20-25
- ☐ 26-35
- ☐ yli 35

### 3. Perheemme

- ☐ 1 aikuinen + 1 lapsi
- ☐ 1 aikuinen + 2 lasta
- ☐ 1 aikuinen + 3 lasta tai enemmän
- ☐ 2 aikuista + 1 lapsi
- ☐ 2 aikuista + 2 lasta
- ☐ 2 aikuista + 3 lasta tai enemmän
- ☐ Muu (täsmennä)

#### 4. Paikallistoimija, jonka kautta asioin

- ☐ Hyvinkää - Riihimäki
- ☐ Hämeenlinna
- ☐ Joensuu
- ☐ Jyväskylä
- ☐ Kajaani
- ☐ Kokkola
- ☐ Kouvola
- ☐ Kuopio
- ☐ Lahti
- ☐ Lohja
- ☐ Mikkeli
- ☐ Oulu
- ☐ Pori
- ☐ Pääkaupunkiseutu
- ☐ Rovaniemi
- ☐ Seinäjoki
- ☐ Tampere
- ☐ Turku
- ☐ Vaasa

#### 5. Olen

- ☐ kantasuomalainen
- ☐ maahanmuuttaja
- ☐ Joku muu (täsmennä)

## 3. Taloudellinen tuki

## 6. Mikä sai sinut hakeutumaan Hopen palveluiden pariin?

(Voit valita useamman vaihtoehdon)

- ☐ Työttömyys
- ☐ Velkaantuminen
- ☐ Vähävaraisuus
- ☐ Pitkäaikaissairaus
- ☐ Mielenterveysongelmat
- ☐ Päihdeongelmat
- ☐ Äkillinen kriisi perheessä
- ☐ Yksinhuoltajuus
- ☐ Opiskelu
- ☐ Maahanmuutto
- ☐ Hometalo-ongelma
- ☐ Joku muu (täsmennä)

## 7. Yhteiskunta voisi tukea perheemme toimeentuloa

(Voit valita useamman vaihtoehdon)

- ☐ (tuki)hakemusten nopeammalla käsittelyllä
- ☐ perustoimeentulolla
- ☐ paremmilla toimeentulon/asumisen tuilla
- ☐ tarjoamalla ohjausta ja neuvontaa
- ☐ tukemalla lasten harrastustoimintaa
- ☐ tarjoamalla parempia opiskelumahdollisuuksia
- ☐ paremmilla opiskelutuilla
- ☐ tarjoamalla joustavampia työllisyysmahdollisuuksia, esim. työkokeiluja
- ☐ tuetuilla lomilla
- ☐ Joku muu (täsmennä)



## 4. Elämänhallinta

## 8. Miten seuraavat tasavertaisuuteen ja tukeen liittyvät väittämät pitävät paikkaansa sinun ja perheesi kohdalla?

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Koen saavani riittävästi tukea ja apua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on tarpeeksi laaja tukiverkosto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vähävaraisuus ei näy minusta ulospäin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En koe nykyistä elämäntilannetta ongelmalliseksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedän tahot, joilta hakea apua erilaisissa haastavissa elämäntilanteissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minua kohdellaan tasavertaisesti asioidessani julkisissa palveluissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen olevani arvostettu ja tasavertainen elämäni haasteista huolimatta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 9. Miten seuraavat elämänhallintaan liittyvät väittämät pitävät paikkaansa sinun ja perheesi kohdalla?

### Minä ja/tai perheeni tarvitsemme tukea

	Emme tarvitse	Jonkin verran	Melko paljon	Paljon
rahankäytön ongelmiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
työllistymiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
opiskeluun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hakemusten täyttämiseksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
oikeiden palveluiden piiriin hakeutumisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
terveyden ongelmissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
päihteiden käytön ongelmiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mielenterveyden ongelmissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
arjessa pärjäämiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lasten hyvinvointiin liittyvissä asioissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lasten hoidossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
yhteiskuntaan sopeutumisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Johonkin muuhun (täsmennä)

## 5. Harrastustuki

## 10. Miten seuraavat lasten harrastustoimintaan liittyvät väittämät pitävät paikkaansa sinun ja perheesi kohdalla?

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Lapseni harrastaisivat enemmän, jos hinnat olisivat halvemmat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harrastusmaksuihin pitäisi saada rahallista avustusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteiskunnan tulisi tujota ilmaispaiikkoja vähävaraisille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harrastusvälineisiin pitäisi saada rahallista tukea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedän miltä tahoilta voimme hakea tukea harrastustoimintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saamme tukea harrastustoimintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Emme tarvitse tai halua tukea harrastustoimintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 11. Harrastusten kautta lapseni

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
saa iloa arkeen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kokee onnistumisen tunteita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
saa kavereita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kokee olevansa tasavertainen ikätovereidensa kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapseni ei halua harrastaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jotku muu (täsmennä)

## 6. Iloa arkeen

## 12. Miten seuraavat arkisiin ilon hetkiin liittyvät väittämät pitävät paikkansa sinun ja perheesi kohdalla?

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Lapsemme saavat iloa arkeen harrastustoiminnasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haluaisimme osallistua tuetuille lomille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyödyimme konkreettisesta avusta, esim. tavara- ja vaatelahoituksista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ilman rahallista tukea elämykset esim. elokuvat ja tapahtumat, eivät olisi perheellemme mahdollisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perheenä yhdessä tekeminen on tärkeää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vertaistuki auttaa jaksamaan arjen haasteissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Emme tarvitse tukea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 13. Koen, että perheemme on tällä hetkellä onnellinen

Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 14. Uskon, että perheemme tämän hetkiset haasteet ovat helpottaneet viiden vuoden sisällä

Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 7. Hopen ääni

Hope ry haluaa jatkossa tuoda asiakkaidensa äänen kuuluviin julkisessa keskustelussa.

15. Millaisiin yhteiskunnallisiin epäkohtiin toivoisit Hopen jatkossa ottavan (esim. median haastatteluissa) kantaa?

## 8. Hope ry haluaa jatkossakin kuulla asiakkaidensa äänen.

### 16. Jos jatkossa haluaisit Hopen ottavan julkisesti kantaa johonkin yhteiskunnalliseen epäkohtaan, mitä kautta sinun olisi helpoin lähestyä Hopea?

(Voit valita useamman vastausvaihtoehdon)

- ☐ Hopen omien internetsivujen
- ☐ Facebookin
- ☐ Instagramin
- ☐ Twitterin
- ☐ Sähköpostin
- ☐ Puhelimitse
- ☐ Asioimalla toimistolla
- ☐ Joku muu (täsmennä)

### 17. Haluaisitko yhteydenoton pysyvän anonyyminä?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

## 9. Yhteystiedot

**Kiitos vastauksestasi!**

Jos haluat osallistua Keskon 150€ lahjakortin arvontaan, täytä yhteystietosi alle.

Voittajaan otetaan yhteyttä henkilökohtaisesti kesäkuun ensimmäisellä viikolla.

Yhteystietoja ei luovuteta eteenpäin ja vastaukset käsitellään anonyymisti.

**18. Yhteystiedot**

Nimi

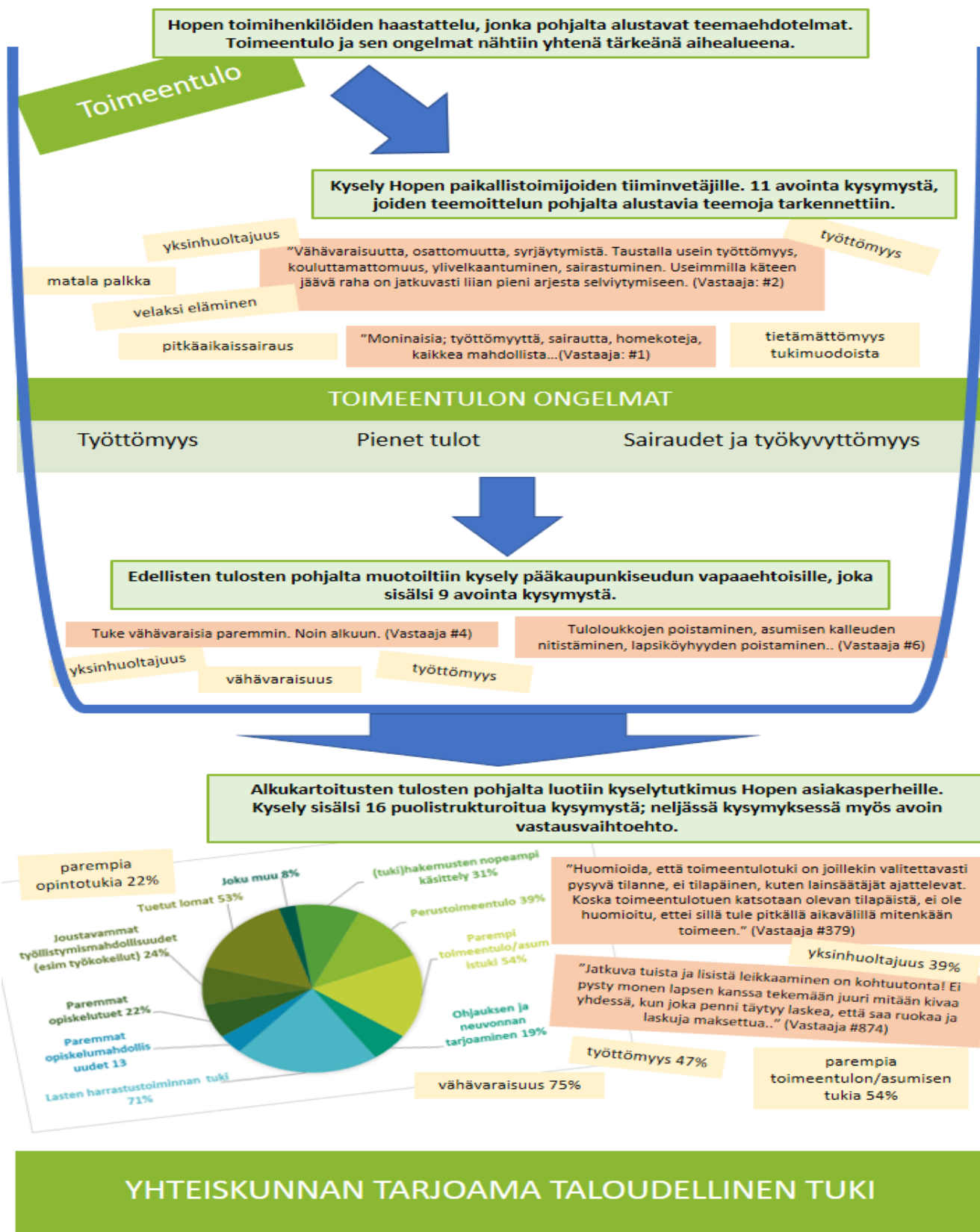
Osoite

Sähköpostiosoite

Puhelinnumero

## ESIMERKKI AINEISTON ANALYYSIPROSESSISTA

Miten alustavasta "Toimeentulo" -teemasta on päädytty "Yhteiskunnan tarjoama taloudellinen tuki" -teemaan





## OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSPROSESSIN KUVAUS

